

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

学校法人甲南女子学園（以下、本学園という）は、校訓「清く 正しく 優しく 強く」を根幹に据えるとともに、品位と個性を備え、社会に貢献できる女性人材の育成に継続的に取り組んでおります。これからも本学園は、良き伝統を守りながら、生徒・学生一人ひとりの成長に資する学びの環境を提供し、それを通じて新たな時代を担う人材を輩出することで、女子教育の開拓や深化に貢献してまいりたいと考えております。この実現に向けて、教職員一人ひとりが安全で尊重される職場環境で働くことが不可欠です。そのような中、カスタマーハラスメントは本学園にとって重大な問題であり、教職員の安全と尊厳を守るための対策を強化しています。カスタマーハラスメントと判断される言動に対しては、毅然とした態度で対応することとします。

こうした考えの下、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下、「本方針」という。）を制定しました。本方針は、教職員の就業環境を守りつつ、生徒、学生、保護者や保証人、取引先・地域、外部の方等（以下、「各ステークホルダー」という。）との健全で良好な関係を維持することを目的としています。本方針は、各ステークホルダーの皆さまから寄せられるご意見やご要望といった貴重なお声を排除することを目的とするものではないことについて、あらかじめご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

本学園は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、各ステークホルダーからの不法行為およびこれらにつながりかねない行為、または各ステークホルダーからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、教職員の就業環境が害される行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。以下は主な例であり、これらに限られるものではありません。また、自らの身分等をあきらかにせず、「匿名」による情報につきましては、原則対応は行いません。

＜カスタマーハラスメント言動の主な例＞

(1)身体的な攻撃

- ・暴行、傷害行為

(2)精神的な攻撃

- ・大声で執拗に責め立てる行為
- ・人権侵害（人種・職業・性的指向等）に関する侮辱的・差別的な発言
- ・多数の人がいる前で名誉を棄損する言動
- ・つきまといや性的な言動（卑猥な行為・発言）

(3)威圧的、脅迫的な言動

- ・（やりとりを録音・撮影し）マスコミや SNS 等への公開や、反社会的繋がりをほのめかす行為
- ・怒声など社会通念上相当な範囲を超える大声をあげる（恫喝・罵声・暴言）
- ・話しながら物を叩いたり蹴ったりするなどの言動
- ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求（金銭・謝罪・罷免を求める）を主張

(4)継続的、執拗な言動・拘束的な言動

- ・業務上必要な説明を超えて同じ説明を繰り返し求めるなど業務に支障を及ぼす行為
- ・業務に支障が生じるような長時間の電話、長文のメール、居座り
- ・就業時間外の度重なる電話、メール
- ・学園側の許可を得ず、一方的に来校する行為

(5)合理性を欠く不当・過剰な要求

- ・返金、損害賠償、慰謝料等の過剰・不当な請求
- ・納期や価格への不当な圧力
- ・契約を超えた、社会通念上過剰なサービスの要求
- ・合理的理由のない過度な謝罪（土下座の強要や自宅での謝罪）要求
- ・正当な理由なく理事長名・学長名・学校長名での謝罪文を要求
- ・担当者の変更、異動、辞任を求める要求
- ・根拠のない個人情報の開示要求
- ・実現不可能な（登下校の全面禁止など）要求

(6)プライバシーの侵害、名誉棄損にあたる行為

- ・無断で撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開する行為
- ・根拠のない情報の SNS への拡散で学園の信用を棄損する行為

2. 相談体制および運用

本学園のカスタマーハラスメントに関する相談体制および運用は次のとおりとします。

なお、教職員がカスタマーハラスメントに関する相談等をした、または相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、不利益に取り扱われることはありません。

1. カスタマーハラスメントを受けたと感じた場合、教職員は、各所属の組織責任者に報告するものとします。
2. 前項の報告を受けた者は、事実確認のうえ、カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、原則として当該教職員を当該ステークホルダーへの対応から交代させ、自ら対応、または代わりとなり得る対応者を選任するものとします。
3. 第1項の報告を受けた者は、事案が重大であると判断した場合、当該教職員のプライバシー等への配慮のうえ、甲南女子学園人事総務課長に情報共有するものとします。
4. 前項により人事総務課長は、悪質なカスタマーハラスメント判断と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、適切な対応をさせていただくことがあります。
5. 教職員はカスタマーハラスメントに関して、次の窓口に直接相談することもできます。

＜ハラスメント相談窓口＞

甲南女子学園人事総務課長 電話番号：078-413-3276

3. カスタマーハラスメントへの対応

本学園では、事実確認および証拠保全のため、各ステークホルダーとの会話・通話・メール等のやり取りを、必要に応じて録音・記録・保存する場合があります。

具体的な事案が発生した際には、複数名による確認と調査を行い、各ステークホルダーの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、適宜、説明や申し入れを行います。改善が見られない場合には、対応を中断またはお断りすることがあり、組織として毅然と対応します。

4. 学内における取組

本学園は、教職員の安全と尊厳を守ることが重要な責務であると認識しています。本方針によるカスタマーハラスメントに対する姿勢を明確にし、次の取り組みを進めます。

- ・本方針の教職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する学内教育の実施
- ・取引先企業等に対して、本学園教職員がカスタマーハラスメントを行うことがないよう、教職員に啓発

5. 本学園の教職員が外部の労働者にカスタマーハラスメントを行った場合

本学園の教職員が、取引先等の労働者にカスタマーハラスメントを行い、このため、取引先等から、本学園の教職員の外部の労働者に対するカスタマーハラスメントの事実確認や再発防止といった外部の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合には、本学園はこれに応じるよう努めます。

本学園は、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは致しません。また、外部の雇用管理上の措置の実施に協力した教職員に対して、解雇その他不利益な取扱いを行いません。

加えて、事実関係の確認により、本学園の教職員が、外部の労働者に対し、カスタマーハラスメントを行ったことが確認できた場合においては、就業規則における服務規律等に基づき、行為者である本学園の教職員に対して必要な懲戒その他の措置を講じます。

以 上