

秀明学園 カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

当学園は、建学の精神に則り、広く社会に貢献する人間形成を目的とする教育に教職員全員が真剣に取り組み、お預かりする学生や生徒の皆さんのさらなる成長を目指しております。

一方で、質の高い教育を提供するためには、当学園の教職員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

ただ残念ながら一部の学生・生徒・保護者（ご父母）の方々による当学園や教職員に対する不当なクレームや言動が発生している実情もあるため、本基本方針を策定することといたしました。

基本方針

当学園は、お預かりしている学生・生徒の皆さんに寄り添い、期待を超える教育を提供することを目指します。

そのため、学生・生徒の皆さんや保護者（ご父母）の方々のご意見ご指摘には真摯に且つ誠実に向き合い対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、教職員の人権及び就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

秀明学園の考えるカスタマーハラスメントの定義

学生・生徒や保護者（ご父母）又は取引先などを含む第三者からの

- 1) 優越的な立場を利用した言動であって、
- 2) 不法行為に該当する行為、及びこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、
- 3) 教職員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

対象となる行為例

- 1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動、要求
- 2) 過度な謝罪要求（土下座等）
- 3) 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- 4) 許可なく当学園関連施設内に立ち入る行為
- 5) 許可なく録音、及び当学園で働く教職員や当学園施設を撮影する行為
- 6) 差別的な言動、性的な言動
- 7) 当学園で働く教職員の個人情報等の SNS やインターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 8) 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 9) 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義及び行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれに限定されません。

カスタマーハラスメントへの対応

- 1) 合理的な解決に向けて理性的に話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- 2) カスタマーハラスメントと当学園において判断した際は、対応を打ち切り、以降のご来校をお断りする場合があります。
- 3) さらに悪質と判断した場合は、警察、弁護士等に連絡の上、適切に対処いたします。

当学園がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、教職員の安全確保措置を講じた上で、組織として毅然とした対応を行います。