

カスタマーハラスメントに関する基本方針

学校法人佐野学園

当学園は、学生、保護者、取引先、学園の施設の利用者その他学園に関係する皆様からのご意見、ご要望等に真摯に対応し、教育・研究活動及び法人運営の向上に努めています。

また、教職員一人ひとりが個人として尊重され、安心して教育・研究・業務に従事できる健全な環境を維持することが重要であると考えています。

一方で、保護者、取引先、学園の施設の利用者その他学園外の関係者からの社会通念上相当な範囲を超えた言動（以下「カスタマーハラスメント」といいます）は、教職員の人格及び尊厳を傷つけ、就業環境を害する重大な問題であると認識しています。また、学園の学生であっても、教職員に対して不当な要求、暴言、威嚇その他社会通念上相当な範囲を超えた言動を行う場合には、本方針に基づく対応の対象とします（必要に応じて懲戒規程等に基づく厳正な対応を行います）。

学園は、「学校法人佐野学園ハラスメントの防止等に関する規程」に基づき、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に組織として取り組みます。

1. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷その他人格を傷つける言動
- (2) 威嚇、脅迫、大声による恫喝その他威圧的な言動
- (3) 長時間にわたる拘束、居座り、執拗な問い合わせ又は不合理な要求の繰り返し
- (4) 合理的理由のない謝罪要求、処分要求又は相当性を欠く補償要求
- (5) SNS、インターネット等を利用した誹謗中傷又は名誉毀損行為
- (6) 教職員個人への攻撃、つきまとい、プライバシー侵害行為又は私生活に関する要求
- (7) 暴力行為、器物損壊その他これらに類する行為
- (8) 性的な言動、不必要な身体接触その他教職員に不快感を与える言動
- (9) 学園における教育研究活動と関係のない要求
- (10) 対応が著しく困難又は不可能な要求

2. 学園の対応

学園は、カスタマーハラスメントに対し、教職員を孤立させることなく、組織として対応します。必要に応じて、次の対応を行う場合があります。

- (1) 対応又は面会の中止
- (2) 複数名による対応への切替え
- (3) 電話、面談等の録音又は記録
- (4) ハラスメント防止・対策委員会その他関係部署との連携
- (5) 警察、弁護士その他外部専門機関への相談・通報
- (6) 施設利用の制限その他必要な措置

3. 教職員への対応

学園は、カスタマーハラスメントを受けた教職員に対し、必要な配慮及び支援を行うとともに、相談しやすい環境整備並びに研修及び啓発に努めます。

学園は、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。教職員は、相談をしたことを理由に不利益な取扱いをされることはありません。

4. 皆様へのお願い

学園は、今後も皆様からのご意見・ご要望に真摯に対応してまいります。一方で、教職員の安全及び健全な教育・研究・就業環境を確保するため、社会通念上相当な範囲を超える行為に対しては、本方針及び関係規程に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

以上