カスタマーハラスメント対応基本方針

１．はじめに

本学園は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を提供するとともに学生等の健全な成長を支援する役割を担っており、保護者、取引の相手方、施設利用者が教職員に対して著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）を行った場合に必要な対応を図らせていただきます。

２．カスタマーハラスメントの定義

保護者、取引の相手方、施設利用者の言動であって、教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境を害する行為を指します。以下のような行為が該当する場合があります。

・教職員に対する暴言や侮辱的な発言
・教職員に対する威嚇的な行動
・長時間の拘束や不当な謝罪要求
・過剰で執拗な問い合わせや要求
・不適切な贈答品の強要
・教職員に対するプライバシー侵害
・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷
・教育活動の妨害を目的とした苦情や要求
・重大な結果を招く虚偽の情報提供
・教職員への身体的接触や威圧的な態度
・無断で学校施設を訪問し、業務を妨げる
・退去要請に応じない行為

３．基本的な対応方針

・学園は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした姿勢で対応いたします。
・教職員の心身の安全を守るため、必要に応じて対応を中止・制限させていただく場合があります。
・悪質な行為が確認された場合には、記録・報告のうえ、法的措置を含む適切な対応を検討いたします。

4. 保護者、取引の相手方、施設利用者へのお願い

学園は、学生・保護者・実習施設や本学園関係者との信頼関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には誠実に対応します。一方で、教職員及び学生の人格や尊厳を侵害する言動や教育活動を著しく妨げる行為に対しては組織として毅然と対応します。保護者、取引の相手方、施設利用者におかれましては、対応にあたる教職員へのご配慮とご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。