

学校法人こおりやま東都学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

本学園は、教育基本法及び学校教育法に従い、職業教育を行い、地域社会に役立つ存在として、地域社会になくてはならない専門技術者を育成することを目的としています。建学以来、教職員等は、この使命を全うすべく日々取り組んでいます。

近年、教職員等に対する「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」等のいわゆるカスタマーハラスメント行為により、本学園業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。これらの行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、教職員等の就業環境や教育研究環境を害するものです。本学園として教職員等を守るため、これらの行為を容認せず、毅然とした態度で対応し、本学園と社会との健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

2 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園の教職員以外の者による、本学園や教職員等に関する言動・行為において、教職員等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、教職員等の就業環境又は教育研究環境が害されるもの。

3 本学園におけるカスタマーハラスメントの行為（例）

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 教職員等に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
- (2) 教職員等として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
- (3) 学内規程・各種手引き等に定められている内容や所定の手続を逸脱した要求又は明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
- (4) 過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等

2. 手段や態様（態度を含む）が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上への書き込み、盗撮・無断撮影等）
- (3) 威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
- (4) 拘束的な行為（長時間にわたる電話・窓口等での拘束、不退去・居座り、監禁等）
- (5) 虚偽や誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・発言
- (6) セクシュアル・ジェンダー・レイシャルハラスメント等のハラスメント行為や違法・不

当な行為

4 本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントには屈せず、毅然とした態度で対応します。

- ・本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただきます。

- ・場合によっては、警察や弁護士等と連携し、適切に対処します。

- ・カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員等のケアを最優先し、適切な対応を行います。

- ・教職員等がカスタマーハラスメントの加害者にならないように取組みます。

(参考)

- ・文部科学省HP：

https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html

学校法人こおりやま東都学園

理事長 大本 研二