

学校法人関西金光学園 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、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）には毅然とした態度で対応し、教職員を保護します。

2 カスハラの定義

本方針におけるカスハラとは、本学園の教職員等以外の者による、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以下のような行為を指します。なお、次の項目は例示であり、これらに限定されるものではありません。

（１） 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は教育・研究・学園運営等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求 等
- ② 想定している教育・研究・学園運営等を著しく超える要求
 - ・ 業務時間外に対応を強いる等
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求 等
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 教育・研究・学園運営等の内容と無関係である不当な損害賠償要求 等

（２） 手段や態様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
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行
 - ・ 傷害
 - ・ 物を投げつける
 - ・ わざとぶつかる
 - ・ つばを吐きかける 等
- ② 精神的な攻撃
 - ・ 脅迫
 - ・ 中傷
 - ・ 名誉毀損
 - ・ 侮辱
 - ・ 暴言
 - ・ 学校の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅す

- ・ SNS等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする
- ・ 教職員の人格を否定するような言動を行う（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）
- ・ 土下座を強要する
- ・ 盗撮や無断での撮影・録音をする（その内容を編集・拡散することを含む。）
- ・ 教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止する 等

③ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて教職員や周囲を威圧する
- ・ 反社会的な言動を行う 等

④ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返す
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける 等

⑤ 拘束的な言動

- ・ 不退去
- ・ 居座り
- ・ 監禁 等

3 本方針の目的

- ・ 教職員が安心して働ける環境を確保する。
- ・ 保護者等や関係者の皆様と信頼関係を構築し、健全なコミュニケーションを促進する。
- ・ 保護者等や関係者からの正当なご意見、ご要望、苦情等を尊重し、建設的な対話による課題解決に努めるとともに、社会通念上相当な範囲を超える言動には適切に対応する。
- ・ カスハラ行為を未然に防止し、問題発生時には迅速かつ適切に対応する。
- ・ 教職員の負担を軽減し、教育・研究の質を向上させる。
- ・ 学生生徒等により良い教育・研究環境を提供する。

4 カスハラ防止に向けた取り組み

（１） 保護者等の皆様へのお願い

- ・ ご意見やご要望は、冷静かつ建設的にお伝えいただきますようお願いいたします。
- ・ 学校や教職員への過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください。

（２） 本学園及び学校の対応

- ・ ご批判や苦情、改善案等については真摯に受け止め、問題解決に向けて誠実に取り組みます。

- ・ 不当な要求や迷惑行為が発生した場合、事実確認を行い、必要に応じて適切な措置を講じます。
- ・ 必要に応じて弁護士や警察などの専門機関と連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じます。

5 問題行為への対応

カスハラ行為が確認された場合には、以下の対応を行います。

- ・ 行為者への注意喚起
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携
- ・ 問題が解決しない場合は、立ち入り禁止措置やその他の法的措置を検討
- ・ 必要に応じて、電話対応の終了、面談の中止又は文書による対応への切替えを検討

以上