

学校法人南山学園カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

はじめに

学校法人 南山学園は、キリスト教世界観に基づく教育を行い、一人ひとりの人間がまさに一個人としてかけがえのない存在であり、侵すべからざる尊厳を持つという考えのもと、「人間の尊厳のために」を学園共通の教育モットーとして掲げております。

この教育モットーのもと、社会や地域からの要請に応えながら、教育・研究活動および学校運営に取り組み、社会に対する役割を果たすよう努めて参りました。保護者・保証人の皆様をはじめ地域ならびに関係者の皆様には日頃のご理解ご支援に対し、厚くお礼申し上げます。

本学園は、今後も皆様からのご意見ご要望に真摯に対応していく所存ですが、一方では、近年職員に対する過度な要求や不適切な言動等、所謂カスタマー・ハラスメントと思われる場面も見られます。カスタマー・ハラスメントは、職員の尊厳を侵し、職員が安心、安全に教育・研究および学校運営に取り組む就業環境を害する行為です。そのため、本学園として職員に対するカスタマー・ハラスメント行為には毅然とした態度を持って対応し、職員の心身の健康と就業環境を守ることが重要であると考えています。

この考えのもと、本学園は、この度、「学校法人南山学園カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を、次のとおり策定しましたことをお知らせします。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

本学園では、カスタマー・ハラスメントを、以下のとおり定義します。これらは、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含みます。

なお、定義にある職員には、本学園が雇用する職員の他、派遣・業務委託等により、主たる業務を本学園において行う者も含みます。

＜カスタマー・ハラスメントの定義＞

関係者（学生・生徒・児童・園児、保護者・保証人、卒業生、地域住民、企業・団体、その他）からの言動の内、

- ・要求の内容に妥当性を欠くもの
- ・要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が、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、職員の就業環境を害するもの

2. カスタマー・ハラスメントの行為分類

(あくまでも例示であり、これらの行為に限定されるものではありません。)

(1) 要求の内容に妥当性を欠くもの

- ①業務の性質上対応が困難または不可能である不当な要求（成績改ざんなど）
- ②規程等に定める内容を逸脱した不当な要求（処罰や懲戒の要求など）

(2) 要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が、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、職員の就業環境を害するもの

- ①身体的および精神的な攻撃（暴行、脅迫、侮辱、土下座の強要、猥褻な言動など）
- ②業務妨害（長時間の拘束、頻繁なクレーム、不退去など）
- ③プライバシーの侵害（本人の意にそぐわない撮影、SNS への投稿ならびに誹謗中傷など）

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

(1) 事前の対応

はじめに、カスタマー・ハラスメントに対する本学園の基本方針を明確化するとともに、本学園内外に広く周知します。

職員がカスタマー・ハラスメントを受けた際に迅速に対応できるよう、あらかじめ相談体制を整備するとともに、学園全体で対処します。また、被害を受けた職員のメンタルヘルス支援を行うとともに、相談者や協力者のプライバシー保護ならびに不利益な取り扱いを禁止します。

さらに、カスタマー・ハラスメントの知識や対処方法だけでなく、対応力を高め、カスタマー・ハラスメントを未然に防ぐための研修を定期的実施します。

(2) 発生時の対応

カスタマー・ハラスメント行為には、毅然とした態度を持って対応するとともに、職員の安全と就業環境を守ることを最優先します。場合によっては、対応の中断・終了や以後の対応の停止、校地への立ち入りの禁止等の措置を講ずることもあります。

さらに、言動の内容・手段・態様が悪質な場合は、警察・弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。

(3) 事後の対応

発生した事案については発生原因や対応などを適宜検証の上、職員間で共有し、再発防止につなげるとともに、研修等を通じて職員のさらなる対応力の向上を図ります。

また、被害を受けた職員のメンタルヘルス支援を、事後も継続して行います。

関係者の皆様からの建設的なご意見ご要望に真摯に対応し、質の高い教育・研究活動および学校運営に努めて参りますので、ご理解ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上