

学校法人仁川学院 カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人仁川学院（以下「学院」といいます。）は、本学の生徒・児童・園児及びその保護者、地域住民その他学校関係者（以下「関係者」といいます。）からのカスタマーハラスメントを防ぎ、教職員等の心身の安全を守り、就業環境と教育研究環境の維持・向上を目指して、以下のとおり基本方針を策定いたしました。

1 学院におけるカスタマーハラスメントの定義

学院に対する関係者からの要求・言動のうち、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を害するものをいいます。

2 カスタマーハラスメントとなる行為の例

※下記は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動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）
- イ 学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの（不当な担任交代の要求、社会一般に許容される時刻を超えた業務時間外での対応の要求 等）
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績の改ざん要求、納付金の不当な減額要求、卒業・推薦の不当な保証要求 等）
- エ 相当性を欠く損害賠償要求

(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

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害 等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿 等）
- ウ 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩くなどの威嚇行為 等）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話をすり替える、揚げ足を取る、執拗に責め立てる、同様の電子メールなどを執拗に繰り返し送りつける 等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話 等）

3 学院におけるカスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントが疑われる行為に対して、学院は教職員等の心身の安全を守るため、毅然とした対応を行います。
- (2) 特に悪質と判断した場合や犯罪に該当又はそのおそれがあると思料するときは、外部の専門家（弁護士等）や警察と連携の上、法的措置を含め厳正に対応します。
- (3) 速やかに事実を把握・確認し、教職員等の心身の安全と健康保持に必要な対応を行います。
- (4) 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は以後の対応をお断りさせていただくことがあります。
- (5) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や外部の専門家との連携など必要な体制を整備します。
- (6) 発生事案の原因分析と再発防止策を講じます。
- (7) 教職員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修・啓発を行います。

4 相談体制

学院では、カスタマーハラスメントに対応する担当者が、関係者の方からの相談等に対し、その内容や状況に応じて適切に対応し、相談者・行為者等のプライバシーを保護するためなどに関し、適宜必要な研修を行います。

以上