学校法人栴檀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

学校法人栴檀学園（以下「本学園」といいます。）は「行学一如」の建学の精神のもと、人類の幸福と社会発展に貢献できる人材の育成に取り組んでまいりました。
本学園で働く教職員一人ひとりが安心して働ける職場環境を確保し、より良い教育・研究・社会貢献活動等を展開していくため、以下のとおり、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

■ カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、学園の教職員以外の者（学生、保護者･保証人、卒業生、地域住民、施設利用者、取引先その他本学園の業務・活動に関係するすべての方をいいます。）からの言動であって、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るものであって、当該内容、手段又は態様により、教職員の就業環境を害するものをいいます。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

1. 身体的な攻撃

・暴行・傷害行為（殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける）

2. 精神的な攻撃、威圧・脅迫・名誉毀損

・暴言・罵倒・威嚇（大声を出す、威圧的な言動、執拗な叱責）
・名誉毀損・誹謗中傷（人格の否定、名誉を傷つける発言、中傷や侮辱）
・差別的・性的な言動（差別的な発言や行動、セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント※等の性的な言動）
※SOGI ハラスメントとは、性的指向や性自認を理由とする差別や嫌がらせ、アウティング（本人の承諾のない暴露）などの行為
・物を壊すことをほのめかす発言によって脅す行為

3. 拘束的な言動、執拗な連絡・つきまとい

・長時間の拘束・居座り（不当な理由による長時間の拘束、居座り、不退去、監禁）
・継続的、執拗な言動（長時間又は複数回及び業務時間外にわたる電話、メール、SNS 等による執拗・継続的な連絡）
・つきまとい行為（ストーカー行為、その他不安や恐怖、苦痛を与える行為・振舞い）

4. プライバシー侵害・SNS 等への投稿

・無断での撮影・録音（同意のない顔や名札等の撮影・録画、音声の録音）
・インターネット・SNS への投稿・拡散（撮影・録音したデータ、個人情報、または信用を傷つける内容を SNS やインターネットへ投稿・公開する行為）
・個人情報の詮索

5. 不当・過剰な強要及び要求

・土下座や謝罪の要求（土下座の強要、不相当・執拗な謝罪の要求）
・処分や交代の要求（不当な理由による担当者の交代、処分等の強要）
・金銭・サービスの過剰要求（正当な理由のない金銭補償・損害賠償の要求、契約や規則・社会通念に照らして著しく不合理又は過剰若しくは対応が著しく困難あるいは対応が不可能なサービス・対応の強要・要求）
・本学園の機能・役割・契約等により想定しているサービス・対応を著しく超える要求
・そもそも要求に理由がない又は本学園の業務と全く関係のない要求

6. 業務妨害・運営に支障をきたす行為

・その他、本学園の適正な運営・業務を妨げ、就業環境を害する社会通念上相当な範囲を逸脱した迷惑行為
・危険物の持ち込み

※以上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。

■ 本学園における取組・対応

・カスタマーハラスメントが疑われる行為や社会通念上相当な範囲を超える言動により教職員の就業環境が害される場合には教職員を守るため組織として毅然と対応します。また、事実確認、教職員の安全確保及び適切な対応のため、必要に応じて、対応内容の記録、録音、録画等を行うことがあります。
・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただくなど状況に応じて必要な措置を講じます。
・悪質と判断した場合は、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。
・カスタマーハラスメントを受けた場合、教職員のケアに努めます。
・カスタマーハラスメントを受けた場合、又は受けるおそれがある場合は、一人で抱え込まず、速やかに所属長又は相談窓口である健康管理課にご相談ください。
・カスタマーハラスメントの対応にあたっては、可能な限り一人で対応させず複数名で対応するとともに、対応が困難と感じた場合には、対応の中止や交代を申し出ることができます。
・身体的な危険を感じた場合は、直ちにその場を離れる等安全の確保を最優先とし、必要に応じて１１０番通報して下さい。
・発生した事案については内容を集積・分析し、教職員向け研修の実施その他再発防止に必要な取組みを行います。
・本方針は、学内での周知に加え、本学園ウェブサイトへの掲載等により、学生、保護者及び取引先等の学外の方にも周知します。
・教職員が取引先等の他の労働者に対してカスタマーハラスメントを行った場合、その取引先等の事業主から事実確認等の措置の実施に関して必要な協力を求められた際は、特段の事情がない限り本学園はこれに応じます。