カスタマーハラスメントに関する基本ポリシー

【令和８年１０月１日制定】

学校法人佐野日本大学学園（以下「学園」という。）は、学生・生徒、保護者、卒業生、地域の皆様その他本学園に関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望等を真摯に受け止め、教育・研究及び学校運営の改善に努めます。

一方、これらのご意見・ご要望の中には、その内容又は実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康又は就業環境を害するものがあります。

本学園は、このようなカスタマーハラスメントから教職員を守るとともに、健全な教育環境及び職場環境を確保するため、組織として適切に対応します。

なお、正当なご意見・ご要望については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うことなく、これまでと同様、誠実かつ適切に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

学園におけるカスタマーハラスメントとは、学生・生徒、保護者、卒業生、地域住民、取引先、その他学園の業務に関係する者からの言動であって、１．その内容又は手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、２．そのことにより、学園の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か否かについては、個々の事案の目的、経緯、状況、言動の態様、頻度、継続性等を踏まえ、総合的に判断します。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 暴力、暴行、身体的な威圧行為
- 脅迫、恫喝、威嚇、威圧的な言動
- 人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言
- 大声での怒鳴りつけ、著しい暴言
- 長時間にわたる面談、電話等による拘束
- 同じ要求を繰り返し、過度に対応を求める行為
- 正当な理由のない謝罪、金銭、特別な待遇等の要求
- 学園の規則・制度等を著しく逸脱した要求
- 教職員の個人情報、住所、電話番号等を不当に要求する行為
- SNS 等への投稿をほのめかすなどして対応を強要する行為
- 教職員個人への攻撃、誹謗中傷又は名誉を毀損する行為
- 無断での録音・撮影等を用いて対応を強要する行為
- 正当な理由のない長時間の居座り、退去要求に応じない行為
- その他、教職員の就業環境を著しく害する行為

学園の対応

学園は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、学園ハラスメント防止に関する規程に基づき組織的な対応を行います。

必要に応じて、複数の教職員で対応するとともに、面談・電話等の対応方法、対応時間、連絡方法等を制限する場合があります。

また、警告後も不当な言動が継続する場合には、対応を終了することがあります。
暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪行為に該当する場合には、警察その他関係機関に相談・通報します。

さらに、法的対応が必要と判断した場合には、顧問弁護士等の専門家と連携し、必要な措置を講じます。

相談・報告体制

カスタマーハラスメントを受けた教職員又はその事実を把握した教職員は、①所属長、②学園内相談窓口、③学園外相談窓口に相談することができます。

重大な事案については、理事長、法人所管部署等に報告するとともに、必要に応じて顧問弁護士、警察、産業医その他の専門機関と連携します。

相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

事後対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、学園ハラスメントの防止に関する規程に基づき対応します。

また、被害を受けた教職員については、管理職等が状況を確認し、必要に応じて業務上の配慮、心理的ケア、産業医等への相談その他必要な支援を行います。

さらに、発生した事案を分析し、同様の事案の再発防止及び業務改善につなげます。

教職員への周知・研修

学園は、カスタマーハラスメントに関する基本方針及び対応方法について、教職員に周知するとともに、管理職及び教職員を対象とした研修等を実施します。

特に、カスタマーハラスメントが疑われる場合に教職員が一人で抱え込まず、速やかに上司又は相談窓口に報告することを徹底します。

ご理解・ご協力のお願い

学園は、学生・生徒、保護者、卒業生、地域の皆様等との信頼関係を大切にし、皆様からの正当なご意見・ご要望には、今後も真摯に対応してまいります。

一方、教職員の人格や尊厳を傷つける行為、過度な要求その他のカスタマーハラスメントに該当する行為については、教職員の安全と教育環境を守るため、毅然かつ適切に対応します。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。