学校法人大阪夕陽丘学園　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、建学の精神及び教育理念に基づき、学生等（学生、聴講生及び生徒等、本学園で教育を受けるあらゆる立場の者及び受験生をいいます。）、保護者、同窓生、関係業者その他本学園と関係を有する方々からの意見、要望、相談等を、教育活動及び学園運営の改善に資するものとして真摯に受け止めます。ただし、その内容又は手段若しくは態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害するものについては、カスタマー・ハラスメントとして取り扱い、組織として厳正に対処します。本方針は、教職員が安心して職務に従事できる環境を確保するとともに、学生等及び関係者との健全で良好な関係を維持するために必要な事項を定めるものです。

2　本学園が考えるカスタマー・ハラスメントとは（定義）

本方針における「カスタマー・ハラスメント」とは、職場において行われる学生等又は関係者の言動であって、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、その結果、当該教職員の就業環境が害されることをいいます。

3　本学園におけるカスタマー・ハラスメントに該当する行為

(1) 学生等又は関係者の要求の内容が妥当性を欠く場合

a.　本学園の提供する教育等に瑕疵・過失が認められない場合

b. 要求内容が本学園の提供する教育等に関係がない場合

c.　在学契約等で定める内容を著しく超える教育等の提供を要求する場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

ア　要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

a. 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

b. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

c. 威圧的な言動

d. 土下座の要求

e. 継続的（繰り返される）又は執拗（しつこい）な言動

f. 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）

g. 差別的な言動

h. 性的な言動

i. 教職員個人への攻撃・要求

イ　要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

a.　金銭補償の要求

b. 謝罪の要求（土下座を除く）

上記は例示であり、これらに限りません。

4　本学園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応

本学園は、学生等及び関係者からの正当な意見又は要望に対しては誠実に説明し、必要に応じて教育活動及び学園運営の改善に生かします。一方、社会通念上不相当な言動等、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は、関係部署が連携して事実関係を迅速かつ正確に確認したうえで、対応時間、対応方法又は対応窓口を限定し、必要に応じて面談又は連絡を終了するなど、組織として必要な措置を講じます。悪質性が高い場合又は教職員、学生等その他関係者の安全確保が必要な場合は、警察、弁護士その他外部専門機関と連携し、法的措置を含め必要な対応を行います。

5　教職員に対する学園の取り組み

本学園は、教職員が安心して相談・報告できる体制を整備し、対応手順、記録方法及び情報共有の方法を周知します。また、教職員に対し、カスタマー・ハラスメントの定義、該当行為、初期対応、相談及び報告の方法その他必要な事項について、研修又は啓発を行います。相談又は申出を行った教職員に対して不利益な取扱いを行わず、プライバシーの保護に十分配慮するとともに、必要に応じて心身のケア、業務上の配慮、外部専門機関との連携その他必要な措置を講じ、安心して就労できる環境の維持に努めます。

2026 年 10 月 1 日　　学校法人大阪夕陽丘学園