2026年10月1日

学校法人鶴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

学校法人鶴学園の教職員が教育活動に専念できる環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為を防止するとともに、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進することを目的として、この度、学校法人鶴学園カスタマーハラスメントに対する基本方針を制定しました。

２．本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客等から教職員に対する要求・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たものにより、教職員の就業環境を害するものをいいます。

また、社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとします。

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の例

(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　理由がない要求又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求

イ　想定している教育サービスを著しく超える要求

ウ　違法若しくは対応が著しく困難な又は不可能な要求

エ　不当な損害賠償要求

(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

イ　精神的な攻撃

ウ　威圧的な言動

エ　継続的、執拗な言動

オ　拘束的な言動

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

４．本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護するとともに、その安全を確保することについて、教職員に周知・啓発します。

(2) カスタマーハラスメントに係る教職員からの相談に適切に対処するための窓口は、学校法人鶴学園リスク管理基本規程第６条に定めるリスク管理事務責任者（以下「事務責任者」という。）とし、教職員に周知します。

また、事務責任者は、管理職と連携して適切に対応するとともに、学校法人鶴学園リスク管理基本規程に準じて必要な報告を行います。

(3) カスタマーハラスメントの行為者に対しては、原則として複数の教職員で対応し、IC レコーダー等による録音を行う等、客観的な記録を作成するよう努めます。

(4) カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職等の教職員又は弁護士に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する、教育や施設利用を禁止する等の対応をとります。

(5) 暴行、傷害、脅迫、不退去等の犯罪に該当し得る言動がある場合は、警察に通報します。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談します。

(6) カスタマーハラスメントに関し相談又は報告した教職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取り扱いや不当な評価をしないことを徹底します。

(7) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順に加え、他の事業者等に対してカスタマーハラスメントを行ってはならないことを含めて、教職員への教育・研修を実施します。