

学校法人西南学院におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

学校法人西南学院(以下、「学院」という。)は、建学の精神に基づき、保育・教育・研究・社会貢献活動を通じて、学院にかかわるすべての人々に誠実に対応し、信頼される教育機関であることを目指しております。

その一方で、学院に勤務する教職員に対する悪質な言動や不当な要求が、教育・研究活動および健全な職場環境に重大な影響を与えるケースが増加している実情を踏まえ、「学校法人西南学院におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。学院は、本方針に則り、学院に勤務する教職員の心身の安全を守り、健全な職場環境を維持するように努めていきます。

2. 西南学院におけるカスタマーハラスメントの定義

学院は、カスタマーハラスメントを「学院の教職員以外の者による、学院に対する言動・要求のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、妥当であっても要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の健康や職場環境および保育・教育・研究環境が害されるもの」と定義します。

3. 対象となるカスタマーハラスメント行為の例

- (1) 身体的な攻撃(暴行・傷害等)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫・中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- (3) 差別的な言動、性的な言動
- (4) プライバシー侵害や人格否定に関わる言動
- (5) インターネット上での誹謗中傷や業務妨害行為
- (6) 要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口での過度な要求
- (7) 要求内容の妥当性に照らして不相当な長時間または複数回にわたる電話やメール
- (8) 担当する教職員や保育士の交代・謝罪・処分等の不当な強要
- (9) その他、社会通念上相当な範囲を逸脱した迷惑行為

4. 西南学院におけるカスタマーハラスメントへの対応

- (1) 学院は、カスタマーハラスメントの発生が疑われる場合は、速やかに事実を把握・確認し、教職員・保育士の心身の安全と健康を最優先に確保することに努めます。
- (2) 学院は、カスタマーハラスメントに屈することなく毅然とした態度で臨みます。
- (3) 学院は、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します。
- (4) 学院は、特に悪質なカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、外部機関(警察、弁護士等)と連携し、適正かつ迅速に対応します。

5. 教職員への取り組み

- (1) 学院は、教職員・保育士の働く環境を守るために、各部局への録音機能付きの電話の設置等の対応を促進します。
- (1) 学院は、被害を受けた教職員・保育士には適切なケアを行います。

以上