

学校法人福岡学園

カスタマーハラスメントに対する基本方針

《目的》

学校法人福岡学園（以下、「本学園」という。）は、教育、研究活動並びに医療福祉への貢献を推進するため、本学園に勤務するすべての者（以下、「教職員等」という。）が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することが重要であると考えています。

近年、本学園に関わる方々からの要求や言動の中に、社会通念上許容される範囲を超え、教職員等の人格や尊厳を傷つける行為が見受けられることがあります。

本学園では、このようなカスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応し、教職員等を守るとともに、学園が行う多様な活動の維持向上を図ることを目的として、本基本方針を定めます。

《カスタマーハラスメントの定義》

本学園では、関係法令及び厚生労働省の指針等を踏まえ、本学園の事業に関係を有する者からの言動であって、その言動の内容又は手段・態様が、教職員等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、教職員等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

《対象と考えられる行為者》

- ・ 在校生、卒業生、受験生、患者、施設利用者及びこれらの保護者、家族、親族、知人
- ・ 取引業者
- ・ 地域住民
- ・ 来訪者
- ・ その他本学園と関係を有する者

《カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為》

以下は例示であり、これらに限りません。

（１）身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害
- ・ 脅迫、威嚇
- ・ 大声による恫喝
- ・ 名誉棄損、人格否定、侮辱的発言
- ・ 差別的発言

（２）過剰又は不合理な要求

- ・ 本学園諸規程等で対応できない要求
- ・ 土下座、謝罪動画の撮影要求
- ・ 教職員等への処分要求
- ・ 長時間にわたる説明要求
- ・ 同一内容の執拗な苦情申立て

（３）拘束的な行為

- ・ 長時間の居座り
- ・ 長時間の電話
- ・ 面会の強要
- ・ 退去要請への不応

(4) プライバシー侵害等

- ・教職員等の個人情報要求
- ・SNS 等による誹謗中傷
- ・インターネット上での名誉毀損

(5) その他の迷惑行為

- ・業務妨害
- ・ストーカー行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・その他教職員等の就業環境を害する行為

《本学園の基本姿勢》

本学園は、本学園への正当な意見や要望、建設的な提案等と判断できるものについてはこれまでと同様に真摯に耳を傾け、誠実かつ適切な対応に努めます。一方で、形式上あるいは表面上において、本学園への正当な意見や要望、提案であっても、その実質が本方針における「カスタマーハラスメント」に該当すると判断された場合には、教職員等の安全と人権を最優先とし、組織として毅然と対応します。

《カスタマーハラスメントへの対応・体制》

本学園は次の対応を行います。

(1) 組織的対応

- ・教職員等個人に対応を任せない
- ・関係部署及び相談窓口等が連携して対応する
- ・対応記録を作成し共有する

(2) 相談体制の整備

- ・相談窓口を各直属の所属長とする。必要に応じて、各大学、施設の長（以下、「部局の長」という。）及び役職教職員に報告・相談し、内容が重大又は継続的な事案である場合は速やかに統括部署である総務課へ報告・連絡する。総務課は速やかにハラスメント防止等対策委員会に報告・連絡し、行為者とその内容、状況に応じて各部局の長や役職教職員並びに関係部署と連携のうえ、迅速かつ正確な事実確認を行うとともに必要な組織的な対応を行う。
- ・被害を受けた教職員等の心身のケアに努める

(3) 行為者からの意見、要望、提案等への対応の中止

次の場合には対応を打ち切ることがあります。

- ・暴言、威嚇等が継続する場合
- ・教職員等の安全確保が困難な場合
- ・不合理な要求が継続する場合

(4) 法的措置等

事案の内容及び程度に応じて、

- ・警察への通報
- ・顧問弁護士等への相談
- ・損害賠償請求
- ・刑事告訴
- ・入構制限

などの措置を講ずることがあります。

なお、防止及び対応の適正化のため、対象と考えられる行為者からの電話等について対応時間を設定する場合があります。また、対応内容の確認、事実関係の記録及び対応の適切性の検証等を目的として、電話その他の会話を録音する場合があります。

《教職員等への支援》

本学園は、カスタマーハラスメントを受けた教職員等に対し、①相談体制の整備、②心身のケア、③業務上の配慮、④法的支援、その他必要な支援を行います。

《教職員等に求める事項》

教職員等は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがあると感じた場合には、自身及び周囲の安全確保を最優先とし、原則として一人に対応せず、相談窓口に速やかに報告・相談するものとします。

また、安全を確保できる範囲で、冷静かつ適切に対応するとともに、日時、場所、相手方の言動、要求内容、対応状況その他の事実関係を記録するよう努めるものとします。

その他、本学園は、必要に応じて教職員等に教育を行う等、自らがカスタマーハラスメントを行うことがないよう啓発を行います。

《プライバシーの保護》

本学園は、被害を受けた教職員等、相談者、事実関係の確認に協力した者その他の関係者のプライバシーを保護し、相談及び対応の過程で取得した情報を、正当な理由なく第三者に開示しません。

《不利益な取扱いの禁止》

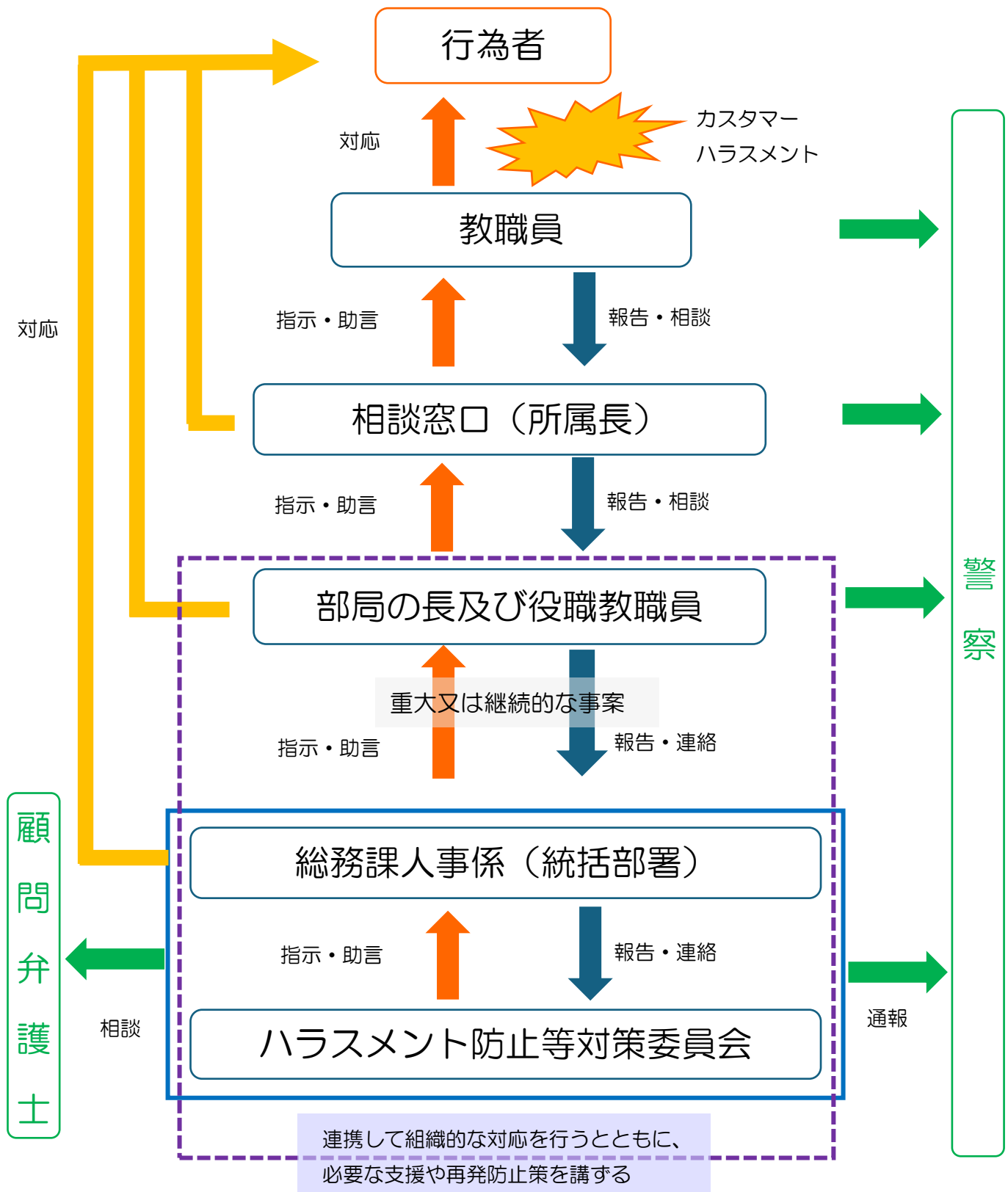
本学園は、教職員等がカスタマーハラスメントについて相談若しくは報告をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、当該教職員等に対し不利益な取扱いを行いません。

《再発防止措置》

本学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、当該事案の原因及び対応状況を検証し、必要に応じて対応方法の見直し、関係部署への情報共有、教職員等への教育・研修その他の再発防止措置を講じます。

カスタマーハラスメント対応フロー

相談窓口：各直属の所属長 | 統括部署：総務課人事係



※ 緊急性が高い場合は、相談者の安全確保を優先し、必要な関係先と連携します。