

《 カスタマーハラスメント対応マニュアル 》

本学園は、すべての教職員が安全して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。教職員各位には、本通知の内容を十分理解し、適切に対応して下さい。

1. カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、学生・生徒・児童等（卒業生等を含む。）、その家族・関係者、取引先その他本学園の事業に関係する者（以下、「学園関係者」という。）からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをいう

1) 定義

カスタマーハラスメントとは、次のいずれにも該当するものをいう

- ① 職場において行われる学園関係者からの言動であること
- ② 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であること
- ③ 教職員の就業環境が害されること

2) 判断の基本視点（重要）

カスタマーハラスメントの該当性は、次の2点から判断する

- ① 要求内容に妥当性があるか
- ② 手段・態様が社会通念上相当か

※ ①②のいずれかが欠ける場合は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある

2. 職場におけるカスタマーハラスメントの類型

以下のような行為が該当するが、これらに限られない

※悪質なものは、刑事責任の対象となり得る

1) 要求内容が不当なもの

- ① 教育・サービス・業務内容と無関係な要求
- ② 過失がないにもかかわらず謝罪・補償・金銭等を求める行為
- ③ 契約内容や通常提供すべき範囲を著しく超える要求
- ④ 対応が著しく困難または不可能な要求
- ⑤ 根拠のない損害賠償請求、金銭請求

2) 手段・態様が不相当なもの（典型例）

※要求内容が正当でも該当し得る

- ① 暴行・暴言・人格否定・侮辱・威圧的言動
- ② 長時間拘束、居座り、電話等による拘束
- ③ 執拗な繰り返し要求
- ④ 土下座その他過度な謝罪の要求
- ⑤ 差別的・性的発言
- ⑥ SNS、インターネット等での誹謗中傷
- ⑦ 教職員個人への攻撃、つきまとい、私的接触の要求
- ⑧ 盗撮・無断での撮影

3) 明確に許容されない行為

- ① 暴力、傷害その他の身体的攻撃
- ② 脅迫、恐喝、名誉毀損、侮辱
- ③ 不退去・監禁的行為
- ④ 業務妨害に該当し得る行為

3. 基本的な心構え

正当なクレームとカスタマーハラスメントを区別し、誠実な対応を基本とすること

カスタマーハラスメントには、組織として毅然として対応すること

1) 教職員としての心構え

[1] カスタマーハラスメントを受けた場合

- ① 一人で抱え込まず、必ず上司または相談窓口へ報告すること
- ② 事実関係を冷静に確認し、記録（日時・内容）を残すこと
- ③ 不必要な謝罪、補償、約束をしないこと
- ④ 危険を感じた場合は対応を中断すること

[2] 初期対応の基本ステップ

※ 初期対応の適否が、その後の拡大を防ぐ重要なポイント

- ① 苦情・要望の対象を明確にすること
- ② 必要に応じ、対象を明確にしたうえでの限定的謝罪を行う
- ③ 事実関係を冷静に確認（即断は避ける）すること
- ④ 上司または相談窓口と情報共有すること

[3] 現場対応の原則

- ① 丁寧かつ冷静に対応すること
- ② 原則として複数名で対応すること
- ③ 即答せず、確認・検討の時間を設けること
- ④ 議論を避け、解決志向で対応すること

- ⑤ 必要に応じて、録音・録画を行うこと

2) 管理者としての心構え

- ① 現場任せにせず、組織として対応すること
- ② 判断に迷う場合は「教職員保護」を優先すること
- ③ 必要に応じて対応打ち切り・出入禁止等を判断すること
- ④ 被害者の心理的ケアに配慮すること

4. 対応方針（本学園のスタンス）

- ① 正当なクレームには誠実に対応すること
- ② 不当な要求には応じないこと
- ③ 教職員の安全と尊厳を最優先とすること
- ④ 組織として一貫した対応を行うこと

5. 相談・苦情窓口と対応手続

1) 相談窓口の設置【学園ホームページに掲載】

各種ハラスメントに関する相談窓口を設置し、速やかに対応する

2) 事実確認と対応

- ① 証拠・記録に基づき客観的に判断する
- ② 過失がある場合は適切に対応（謝罪・是正）
- ③ 過失がない場合は要求に応じない

3) 行為者への対応

必要に応じて以下の措置を講じること

- ① 対応の打ち切り
- ② 出入禁止・連絡禁止
- ③ 取引停止
- ④ 警察・弁護士への相談

4) 被害者への配慮

- ① メンタルヘルスへの対応
- ② 業務配慮・配置配慮
- ③ 継続的フォロー

5) プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

- ① 相談内容は厳重に管理する
- ② 相談者等のプライバシーは保護される
- ③ 相談を理由とする不利益取扱いは禁止する

6. 再発防止と体制整備

- ① 対応ルール・マニュアルの整備
- ② 研修・教育の実施
- ③ 事例共有による改善
- ④ 定期的な見直し

7. 本取組の意義

このカスタマーハラスメント対策は、以下の重要な意義及び目的を有する

- ① 教職員の安心感の向上
- ② 教職場環境の改善
- ③ 顧客対応力の向上

8. 学園教職員によるカスタマーハラスメント行為の禁止

- ① 教職員は、カスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはならない
- ② これを見聞きした教職員は、公益通報窓口に通報すること
- ③ 本学園は事実関係を調査し、事実が確認できた場合は、懲戒手続等により厳正に対応し、併せて、再発防止を図る

9. 相談窓口

ハラスメントに関する相談員は、学園のホームページに掲載しています。