

東京純心女子学園カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

はじめに

東京純心女子学園（以下、「本学園」という）は、建学の精神のもと、教職員が安心して教育研究活動に取り組める環境を整えることを重要な責務と考えています。

近年、教育現場では、教職員に対する過度な要求や不適切な言動などのカスタマーハラスメントが課題となっています。このような状況を踏まえ、「東京純心女子学園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。

本学園は本方針に則り、すべての教職員等の尊厳を守り、安全で健全な職場環境と教育研究環境の維持向上に努めてまいります。

1. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園に対する言動や要求のうち、その内容の妥当性に照らして、当該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り、教職員の就業環境や人格・尊厳を害するものをいいます。

2. 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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・長時間の拘束や執拗な繰り返しによる過度な要求
- ・プライバシー侵害や人格否定に関わる発言
- ・インターネット上での誹謗中傷や業務妨害行為
- ・担当者の交代・謝罪・処分等の不当な強要
- ・その他、社会通念上相当な範囲を逸脱した迷惑行為

3. 本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに対し毅然とした姿勢で臨み、組織として対応します。
- ・教職員の心身の安全と健康を最優先に確保します。
- ・本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中断・終了、あるいは以後の対応をお断りさせていただきます。
- ・必要に応じて警察、顧問弁護士等と連携し、適切に対応します。

4. 本学園におけるカスタマーハラスメントに対する取組

カスタマーハラスメントに関する教職員相談窓口を設け、迅速かつ適切に対応します。また、必要に応じて教職員の心身ケアや勤務環境の調整を行うとともに、研修等を通じて組織全体の対応力向上に努めます。

本学園は、今後ともご意見・ご要望に対して真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に基づき、適切に対応してまいります。

教育の質と、安全で良好な教育環境を維持するため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。