

学校法人盛岡大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

本法人は、保護者、学生、生徒等及び外部関係者の皆様からの御意見・御要望に真摯に対応し、教育活動及び法人運営に活かすよう努めております。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、職員の人格や尊厳を損ない、教育活動や法人運営に支障を及ぼすことがあります。

このため、本法人は、職員が安心して職務に従事できる環境を確保し、継続的に質の高い教育活動を提供するため、「学校法人盛岡大学カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

保護者、学生、生徒、園児、卒業生、受験生、地域住民、取引先その他関係者からの要求、言動等について、その要求内容又はその実現手段が社会通念上不相当であり、職員の就業環境、教育環境又は業務遂行に支障を生じさせる行為をいいます。

■該当する行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動・土下座の要求・拘束的な行動（不退去、居座り）
- ・差別的な言動、性的な言動・本法人の職員個人への攻撃や要求
- ・法人の職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・該当する行為が確認された場合、組織として毅然とした態度で対応し、以後の対応をお断りさせていただきます。
- ・必要に応じて、外部機関（弁護士、警察等）と連携します。
- ・職員の心身のケアと再発防止に努めます。

■教職員への支援体制

ハラスメントに関する相談窓口を設置し、組織的にサポートする体制を整えます。また職員への研修等を通じて対応力の向上を図ります。

■保護者関係者の皆様へ

本方針は、教育・学習の質を維持していくためのものであり、みなさまとの信頼関係を大切にしながら、よりよい環境の実現を目指すものです。ご理解とご協力をお願い申し上げます。