

学校法人神戸女学院

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

学校法人神戸女学院（以下「本学院」という。）は、立学の精神に基づき、学生生徒の健やかな成長と、教育・研究の質向上に努めるとともに、各種ステークホルダーからのご意見・ご相談等に誠実に対応してまいりました。他方で近年、教育機関において、ステークホルダーによる威圧的な言動や過度な要求などにより、健全な教育・研究活動が妨げられることが社会問題化しています。いわゆる「カスタマー・ハラスメント」です。本学院は、学生生徒の成長に貢献する教職員が尊厳をもって職務に専念できる環境を維持することは重要な責務と考え、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

本学院では、ステークホルダーの皆様（学生、受験生及びその保護者・関係者、卒業生、寄付者、退職者、本学院主催行事への参加者、本学院施設利用者、各種連携事業における関係者、取引先の関係者、近隣住民等、本学院の教育研究活動・事業活動における利害関係者全て）からのご意見・言動のうち、要求内容の妥当性の有無に関わらず、その実現の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境や教育・研究活動に悪影響を及ぼす行為を「カスタマー・ハラスメント」と定義します。これには、対面でのやり取りに限らず、電話、電子メール、文書、SNS等のオンライン上の行為も含まれます。

2. 対象となる行為の例

具体的な行為を以下に例示しますが、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声での威圧、反社会的言動等）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・過度、不当な要求（合理性を欠く謝罪や金銭の要求、不当な優遇要求等）
- ・業務への不当な介入（教育・研究活動、事務への過度な要求や介入等）
- ・プライバシー侵害、SNSでの攻撃（個人情報のSNS等への投稿、インターネット上での誹謗中傷等）
- ・その他、社会通念上相当な範囲を逸脱した迷惑行為

3. 本学院の対応方針

本学院は、正当なご相談や建設的なご意見・ご要望等に対しては、真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。他方、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断される場合には、教職員に対する安全配慮義務を果たす観点から、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応し、状況に応じて、以下の対応を行います。

- ・対応方法の変更（文書での対応への切替等）
- ・管理監督者による対応
- ・面談や連絡対応の時間短縮、中断または終了

また、必要に応じて、警察や本学院顧問弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

4. おわりに

本学院は、ステークホルダーとの信頼関係を大切にするとともに、教育・研究等に従事する教職員の人格と尊厳が守られる教育環境を維持してまいります。

また、本学院教職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、教職員自身がカスタマー・ハラスメントを行わないよう努めます。

本方針へのご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

以上