大阪星光学院 カスタマーハラスメントに関する基本方針

（目的）

第１条　この基本方針は、学校法人大阪星光学院（以下「本学院」といいます。）の校訓である「世の光であれ」が示す理念を実現するため、教職員の安全を守り、教職員が教育活動に専念できる環境を確保することで全ての生徒が安心して学べる環境を作りだし、もって安定的な教育活動を促進することを目的とします。

（定義）

第２条　この基本方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによります。

⑴　教職員とは、本学院が雇用する者及び派遣労働者をいいます。

⑵　顧客等とは、学生・生徒及びその保護者、地域住民その他学校関係者をいいます。

⑶　カスタマーハラスメントとは、顧客等から教職員に対する要求・言動であって、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により、教職員の就業環境を害するものをいいます。

（対象となる行為の例）

第３条　この基本方針が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示します。

⑴　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求

イ　想定している教育サービスを著しく超える要求

ウ　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

エ　不当な損害賠償要求

⑵　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的な攻撃

イ　精神的な攻撃

ウ　威圧的な言動

エ　継続的、執拗な言動

オ　拘束的な言動

（本学院の基本姿勢）

第４条　本学院は、カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じます。

（行為者に対する対応）

第５条　本学院は、カスタマーハラスメントの行為者に対して以下のとおり対応します。

1　カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、弁護士と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

2　暴力、脅迫、不退去、その他等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察との連携を検討します。

3　被害を受けた教職員のメンタルヘルス支援を行います。

（周知）

第６条　本学院は、本学院のウェブサイトに掲載する方法で本基本方針を周知します。