

尚絅学院カスタマーハラスメント防止に関するガイドライン

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

本学院では、2026年9月に「学校法人尚絅学院カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し、カスタマーハラスメントの防止及びカスタマーハラスメントへの対策を強化することとしました。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、教職員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。教職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

本学院においては、各校の教職員（担当者）任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

(3) ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインでは、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、本学院における判断基準や対応例、学内体制などを示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本学院においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から教職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、教職員の就業環境を害するもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



（資料）東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より

「顧客等」とは、本学院の教育サービスを提供する学生・生徒のほか、その保護者、本学院の事業に関係を有する取引業者や地域住民などを指します。

「教職員」とは、本学院で働く人全てを指します。役員、専任教職員のほか、嘱託社員や派遣社員なども含まれ、本学院の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これに限られるものではありません。

【著しい迷惑行為の例】

- ・ 暴力行為等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定等の精神的な攻撃
- ・ 大きな怒鳴り声をあげる等の威圧的な行動
- ・ 長時間の叱責、繰り返しの連絡等による継続的で執拗な言動
- ・ 不退去、長時間の居座り、電話での長時間拘束などの拘束的な行為
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 教職員個人への攻撃又は要求
- ・ 土下座を強いる行為等の過度な謝罪要求
- ・ 合理的な理由のない過剰な要求、特別扱いの要求、金銭補償の要求
- ・ SNS 等のインターネット上における教職員の個人情報への投稿や誹謗中傷行為、本学院の信用を毀損させる行為又はこれらをほのめかす行為
- ・ 教職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

「就業環境を害する」とは、教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、教職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とします。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

本学院においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を学院の内外に広く周知します。

(1) カスタマーハラスメントに対する基本方針

本学院は、建学の精神である「キリスト教精神に基づく教育によって、自己を深め、他者と共に生きる人間を育てる。」をこれまで守り、継承してきました。この建学の精神の下、他者と共に生きる人間を育てる教育を実現するため、学生・生徒及び保護者並びに地域の皆さまからの要請に真摯に対応し、より質の高い教育活動に取り組んでおります。また、皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、本学院のサービスの改善・教育の質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の方からの要求や言動の中には、教職員の人格を否定する言動、長時間の拘束など、教職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当

である行為は、教職員の就業環境を悪化させるだけでなく、教育サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

教職員の安全な就業環境を確保することで、教職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、皆さま一人ひとりとの関係をより良いものとするにつながると考え、本学院における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

(2) カスタマーハラスメントの定義

本学院では、カスタマーハラスメントを「本学院に対する言動・行為のうち、当該言動・行為の要求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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育・研究環境を害するもの」と定義します。

端的にわかりやすく言えば、「顧客等から教職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、教職員の就業環境を害するもの」ということになります。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 威嚇、脅迫、
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損
- ・ 長時間の叱責や拘束
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 土下座の強要
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 本学院や教職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 教職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

(3) カスタマーハラスメントへの対応

【学院内】

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、教職員のケアを最優先します。
- ・ 教職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

【学院外】

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本学院でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ 悪質な行為と判断した場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門家などと連携の上、毅然と対応します。

4 顧客等対応の考え方

(1) 基本的な心構え

顧客等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。教育やサービスの品質に関する指摘、接客態度や電話対応の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たなサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する教職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

本学院においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

①気持ちを理解して傾聴する

- ・ 顧客等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
- ・ 孤独・ストレス・不安など、顧客等の背景を推し測る傾聴を行う。

②誠実に対応する

- ・ 第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
- ・ 不誠実な言動をしたり顧客等をクレーマー扱いしたりしない。

③共感を伝える

- ・ 相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
- ・ 具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。

④限定的な謝罪を行う

- ・ 責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
- ・ 具体的には、「ご心配をおかけし(ご不快な思いをおかけし)申し訳ありません」と謝罪する。

⑤対応者を代わる

- ・ 相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上長に代わる。
- ・ 対応する教職員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
- ・ 自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。

(2) クレームの初期対応

本学院においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

①顧客等に寄り添う

- ・ 教育やサービスの不具合等を起因とした顧客等からの代替サービスの提供等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止める。
- ・ 傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。

②要求内容を特定する

- ・ 傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。
- ・ 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- ・ 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。

- ・ 電話でのクレーム対応の場合、顧客等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。
- ・ 要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

③事実関係を確認する

- ・ 5W1H(※)により正確な事実関係を確認する。
 ※When(いつ)／Where(どこで)／Who(誰が)／What(何を)／Why(なぜ)／How(どのように)
- ・ 事実を確認しないまま、顧客等の要求内容を認める発言はしない。
- ・ 事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪(例:お客様に嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。)にとどめる。
- ・ 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を顧客等に伝える。
- ・ 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数(例:○日間、○週間程度)を伝える。

④複数人で対応する

- ・ 組織で対応することを明確にするため、原則、複数人(※)で対応する。
 ※顧客等が複数の場合、できる限り同数以上の複数人
 ※顧客等が多数の場合、必要最小限の人数(対応する教職員数以下)に制限して対応
- ・ 役割分担(応対、記録等)を定め、各自が役割を遂行する。
- ・ 訪問でのクレーム対応の場合、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、初期対応した教職員による対応を原則としつつ、顧客等の要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上司に代わる。

⑤対応場所を選定する

- ・ 原則、事務室や事務室のオープンスペースで対応する。
- ・ やむを得ない場合、次の措置(※)を講じた上で、会議室等で対応する。
 ※密室状態にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
 ※すぐに退室できるように、教職員は出入口側に着席する。
 ※退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所(例:事務室内同フロアの会議室)を選定する。
- ・ 顧客等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、顧客等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所で対応する。

⑥対応内容を記録・情報共有する

- ・ 顧客等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・ 対応内容は速やかに上長、部署内、相談窓口で情報共有する。
- ・ 顧客等との会話を録音(※)する。

※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。

- ・ 対応内容は速やかに上長、部署内、相談窓口で情報共有する。
- ・ 顧客等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答(説明)しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
- ・ インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し、証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
- ・ SNSの投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。

(3) 顧客等の権利の尊重

顧客対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利など、顧客等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、顧客等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然です。

また、2024年4月1日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されており、基本的な考え方を理解しておく必要があります。

(参考) 政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
 1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
 2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
 3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 3. 費用・負担の程度
 4. 事務・事業規模財政・財務状況

5 カスタマーハラスメントへの対応

（1）カスタマーハラスメントの判断

本学院においては、「2 カスタマーハラスメントの定義」に基づき、教職員の就業環境が害されるような顧客等による著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目し、教職員の就業環境を害する行為であるか検討します。

なお、これらは絶対的な基準や目安ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意が必要です。

①要求態様

- ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情か
（例）馬鹿、死ね、無能、女じゃ話にならない、日本語わかる？外国人なの？・・・など
- ・ 恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等か
（例）殺すぞ、お前じゃ話にならない、顔覚えてからな、キレさせるお前が悪い・・・など
- ・ 教職員の顔等を無断で撮影する、写真等をインターネット上で公開する行為か
（例）SNSに写真をアップする、ネットでさらしてやる・・・など

②要求内容

- ・ 不当な金品の要求があるか
（例）慰謝料払え、全部タダにしろ、SNS に書き込まれたくないならカネ払え・・・など
- ・ 土下座での謝罪の要求があるか
（例）土下座しろ、直接家に謝罪にこい・・・など
- ・ 書面での謝罪の要求があるか
（例）念書をよこせ、始末書を書け、調査・説明不足だから報告書を提出しろ・・・など
- ・ 教職員の解雇の要求があるか
（例）辞めさせろ、首にしろ、担任をかえろ・・・など

③時間・回数・頻度

- ・ 著しい迷惑行為（大声を上げ続けるなど）が「30分」（※）を超えているか
 ※侮辱的・差別的・性的な言動は時間の長さに限らず判断
- ・ 「3回」退去命令したにも関わらず居座り続けているか
- ・ 対応できない要求が「3回」に渡って続いているか
- ・ 業務時間外である早朝・深夜に苦情の電話があるか

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場監督者を含め、組織的な対応に移行します。

①一次対応者（担当者）の判断

- ・ 顧客等のクレームが止まらない、大声を上げ続ける、教職員の顔等を無断で撮影し続けるなどの迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録（録音含む）など、組織的な対応に移行する。
- ・ カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、上長に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

②二次対応者（上長）の判断

- ・ 一次対応者からの報告を踏まえ、顧客等からも聞き取りを行う。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を代わる。
- ・ 一次対応者と顧客等を引き離し、安全を確保する。
- ・ 「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を顧客等に伝達する。
- ・ このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。

③警告・退去の命令

- ・ 上長は、膠着状態に陥って「30分」を目安に対応を中止し、顧客等に伝達する。それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。
- ・ 顧客等が暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令する。
- ・ それでもなお、顧客等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は、警察への通報を検討する。

(3) 警察との連携

カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。本学院においては、こうした行為が見られた場合、以下のとおり、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

①対応の中止を伝える

- ・教職員の心理的負担や周囲の教職員または学生・生徒等への影響を考慮し、対応の中止を顧客等に伝える。
- ・対応の中止は上長を含めた管理職位者複数名で判断する。

②行為の中止を求める

- ・迷惑行為を止めるよう顧客等に伝える。2、3度繰り返す。

③退去を命令する

- ・迷惑行為を止めない場合、施設管理権に基づき退去を命じる。2、3度繰り返す。

④警察に通報する

- ・繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
- ・なお退去しない場合、警察に通報する。

※緊急時：「110 番」

※それ以外：所轄警察署、警察相談専用電話（#9110）

（所轄警察署）

名取キャンパス⇒岩沼警察署

八幡キャンパス⇒仙台北警察署

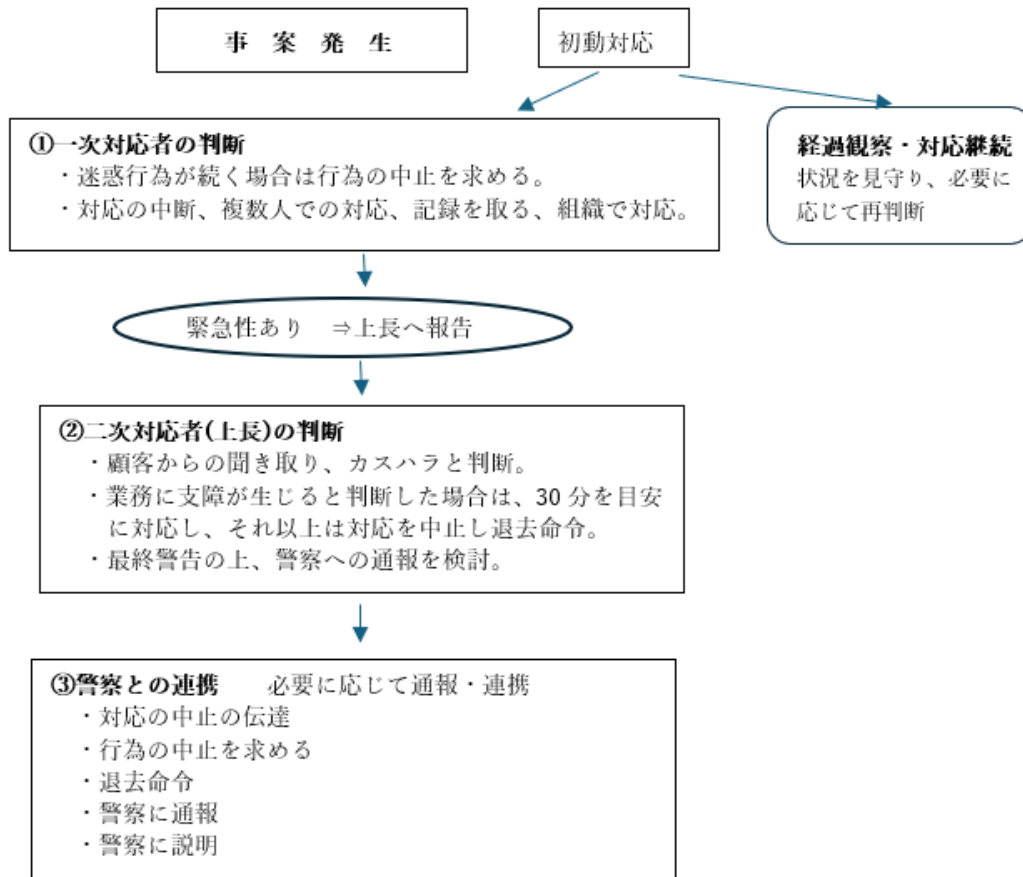
（警察相談専用電話）

発信地域を管轄する都道府県警察本部などの相談窓口につながります。

⑤警察官に状況を説明する

- ・警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、顧客等を退去させたい旨を明確に伝える。
- ・迷惑行為を行う顧客等を指導するよう依頼する。
- ・警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報を共有し連携しておく。

(4) カスタマーハラスメント対応フロー



(5) 行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

①暴言

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・怒声を発し、周囲の教職員または学生・生徒に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
- ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。
- ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
- ・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

②執拗な要求

- ・同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・「30分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・顧客等が聞き入れない場合、上長に報告し、上長から顧客等に最終的な退去要求を

する。

- ・ それでもなお聞き入れられない場合、上長から警察に通報する。

③土下座の要求

- ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
(例) そのような対応はできません。
- ・ 明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。
(例) これ以上〇〇様とはお話できません。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・ 顧客等が聞き入れない場合、上長に報告し、上長から顧客等に最終的な退去命令する。

④暴行

- ・ 刑法第208条の暴行罪に該当するため、上長の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
- ・ 更なる暴力行為や他の教職員または学生・生徒等への危害が及ぶ可能性があるため、上長を含め管理職位者複数人で対応する。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

⑤高圧的な言動

- ・ 曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
- ・ 誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
- ・ 顧客等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。

⑥長時間の拘束

- ・ 顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・ 「30分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。

⑦セクシュアルハラスメント

- ・ 顧客等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。
- ・ 顧客等に全くセクハラ意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。
(例) 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること など
- ・ 顧客等が言動を改めない場合、その場で対応を打ち切る旨を伝え、速やかに上長に報告する。

6 学内の体制

(1) 相談窓口の設置

本学院においては、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、学院全体の問題として組織的に対応します。教職員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

相談に当たっては、尚絅学院カスタマーハラスメント防止に関する規程に基づき、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。

また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

①相談窓口・担当者

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口として以下の担当者を設定する。

大学教員 … 副学長

中高教員 … 教頭

幼稚園教員 … 教頭

経営管理部及び内部監査室事務職員 … 経営管理部長

大学事務職員、実験助手及び学生支援センター職員 … 大学事務部長

中高事務職員 … 中高事務長

②相談方法

- ・ 対面、電話、メールで実施する。

③相談対応の手順

- ・ 担当者は、以下の手順で相談対応を実施する。

☐ 相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する上長等を確認する。

☐ 相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。

☐ 客観的な証拠等に基づき、顧客等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。

☐ カスタマーハラスメントと判断した場合、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。

☐ カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。

☐ 顧客等からの暴力やセクシュアルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、上長または担当者が対応を代わり、顧客等から教職員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

④担当者の留意事項

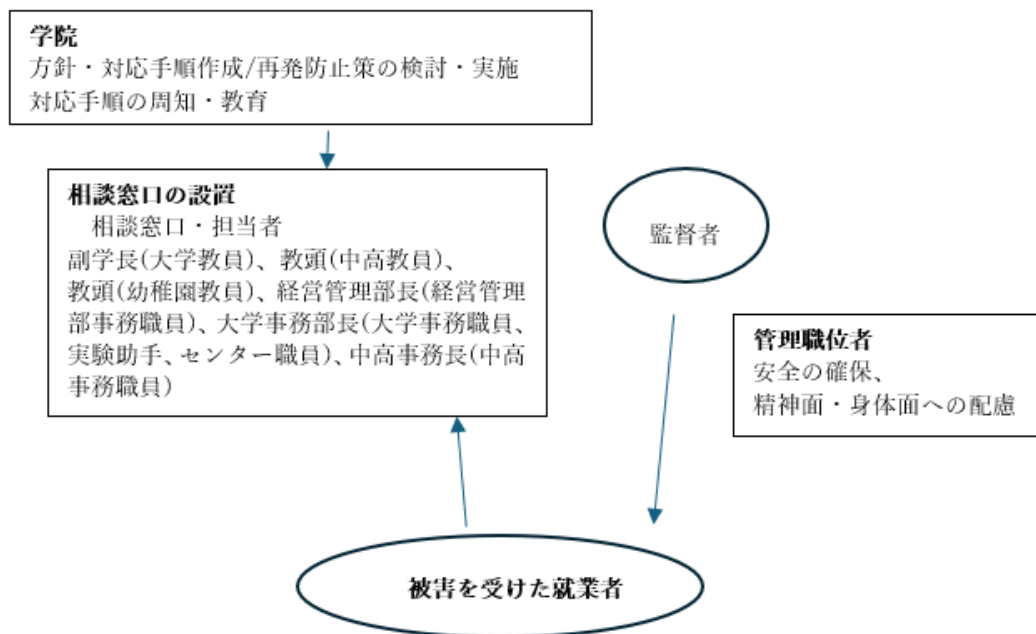
- ・ 担当者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。

☐ 初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。

☐ 相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。

- 相談者に学校長に相談があった旨を伝える。
- 相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
- 相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
- 相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、本学院の産業医等の専門家に相談対応を依頼する。
- 相談者が顧客等からセクシュアルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じてハラスメント相談員と連携して対応する。
- 事案に応じて、担当者のみで対応することが難しいと判断した場合、学校長または経営管理部人事課に相談する。

(2) 相談対応フロー



(3) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

①メッセージ発信

- ・教職員、特に上長に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、上長や教職員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって業務評価が下がることはないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、併せて周知を徹底する。

②事例の検証

- ・実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応ガイドラインの改定、研修の見直しや改善等に役立てる。
- ・教職員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、学内会議で情報

共有する。

- ・ カスタマーハラスメントの端緒が、教職員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

③研修の実施

- ・ 事例発生に関わらず定期的な研修を実施する。
- ・ 学内研修に加え、外部セミナーやオンラインセミナー等も活用する。

④取組の見直し

- ・ 過去の教職員の相談内容の変化、相談件数の推移、担当者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。
- ・ 取組の見直しに当たっては、学内アンケート調査の結果等を参考にしながら学院ハラスメント防止委員会における議論等を実施する。

(4) 研修の実施

役員、管理監督職位者を含め、本学院の全ての教職員が顧客等からのクレーム、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、以下の事項を基本として定期的な対応研修を実施します。

- ①カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ②クレームへの対応
- ③カスタマーハラスメントへの対応
- ④組織的な対応
- ⑤教職員のフォロー

その際、カスタマーハラスメントの判断基準、クレーム対応の基本的な手順、顧客等への接し方のポイント、ケーススタディ、ロールプレイングなど、現場で実践する上で役立つ内容を盛り込むこととします。

7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

本学院においては、「ハラスメント防止等に関する規程」「ハラスメント防止のためのガイドライン」を定め、カスタマーハラスメントは、別立てで「カスタマーハラスメント防止に関する規程」を定めています。

①ハラスメント防止の基本姿勢

本学院は、すべての学生、生徒、園児および教職員が個人として尊重され、互いの信頼をもとに修学や研究、就労に励めるよう環境を整え、これを維持していくことを責務と考えています。相互信頼を損なうハラスメント行為は、キリスト教に基づく本学院の建学の精神に反することはもちろん、教育研究機関としての本学院の存立そのものを危うくするものであり、決して許すことができません。

そのため、本学院は学生・教職員の相談に真摯に対応するとともに、ハラスメント防止のための啓発活動を行い、ハラスメントの根絶に真剣に取り組めます。

②ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、アカデミックハラスメント、パワーハラスメント及び妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、カスタマーハラスメントなどの人権侵害行為をいう。

③対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての教職員です。役員、専任教職員のほか、嘱託職員や派遣職員なども含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、本学院への入職を希望する学生やインターンシップ生など、本学院以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

④相談窓口

ハラスメントに関する相談窓口は、名取キャンパスは学生相談室、八幡キャンパスは保健室です。また、外部相談窓口も開設しています。すべての教職員は、相談窓口担当者及び所属のハラスメント相談員に相談や申し立てが可能です。「ハラスメント防止等に関する規程」「ハラスメント防止のためのガイドライン」に従い、相談・通報内容に関する情報や個人情報 は 厳重に管理・保護されます。

⑤懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、本学院の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った教職員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った教職員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

(2)取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先企業の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。全ての教職員は、取引に当たっては、本学院の教職員と同様に言動に十分注意してください。特に、立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

2022年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

(参考) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

○取引先と良好な関係を築くための好事例

- ・ 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- ・ 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社

の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。

- ・ 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- ・ 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

○取引先との接し方に関する留意点

- ・ 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ・ ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えるべきではありません。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

本学院と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

①教職員が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合

- ・ 教職員からの相談に対応する。
 - ☐ 「6 学内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。
- ・ 取引先企業に対して協力を依頼する。
 - ☐ 取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
 - ☐ 協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。
- ・ 取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ☐ あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して取引先の従業員から事実関係を確認する。
 - ☐ 状況に応じて学校長等または経営管理部人事課に相談する。
 - ☐ ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。

②教職員が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合

- ・ 取引先企業の依頼に対して協力する。
 - ☐ 取引先企業からハラスメントに関する事実関係の確認の協力依頼があった場合、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力をを行う。

- ☐ 協力を求められたことを理由として、取引先企業との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。
- ・ 取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ☐ あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して本学院の教職員から事実関係を確認する。
 - ☐ 状況に応じて学校長等または経営管理部人事課に相談する。
- ・ カスタマーハラスメントを行った教職員に対して適切な措置をとる。
 - ☐ ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
 - ☐ 行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、経営管理部人事課に報告した上で、就業規則等に基づく懲戒処分の手続に移行する。