

学園関係者の皆様へ

学校法人静岡理工科大学
理事長 杉浦 哲

学園のカスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

1. 基本的な考え方

学校法人静岡理工科大学(以下「学園」といいます)は、生徒・学生、保護者、卒業生、取引先、近隣住民等(以下「顧客等」といいます)との信頼関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には真摯に向き合います。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える不適切な言動や不当な要求は、教職員等の人権・尊厳を侵害し、教育・研究活動等の円滑な遂行を妨げるおそれがあり、学園として容認できません。学園は、教職員等が安心して職務に専念できる環境を確保するため、こうした行為に対しては、組織として毅然と対応します。

2. 学園における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とは、顧客等からの言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員等の就業環境が害されるもの(これら 3 つの要素を全て満たすもの)をいいます。

社会通念上許容される範囲を超えた不適切な言動の具体的な内容は、大きく「言動の内容の不当性」と「手段や態様の不当性」に分けられます。一方のみが不当である場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得ます。判断に際しては、経緯や状況、行為者との関係性、被害者の属性や心身の状況、対応の不適切の有無等を総合的に考慮します。

3. 学園におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

学園は、いただいたご意見やご相談について、まず内容を丁寧に確認し、適切な対応に努めます。しかしながら、一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合には、事実確認を行ったうえで、状況に応じて、次のような必要かつ相当な措置を講じることがあります。

- ①対応の一時中止、担当者の変更、連絡手段の限定(書面・メールへの切替等)
- ②面会の中止・延期、窓口の一本化・制限、構内への立入りの制限
- ③警察・顧問弁護士等の外部機関との連携、通報・相談
- ④教職員等の安全確保のための緊急対応
- ⑤事案の記録化および再発防止策の実施

4. お願い

学園は、これからも学園関係者の皆様の声に耳を傾け、生徒・学生のより良い成長のために努力してまいります。同時に、教職員等も一人の人間として尊重される存在であることを御理解いただき、建設的な対話にご協力くださいますようお願いいたします。

今後とも、学園の教育活動への御理解と御支援を賜りますようお願い申し上げます。

本件窓口
法人本部 業務推進部 人事課
TEL:054-204-2491/E-mail: houjin-jinji@sist.ac.jp

以上