

1. はじめに

学校法人トキワ松学園（以下「本学」といいます。）では、これからもより良い教育・研究活動を継続するため、その業務を担う本学の教職員に対するカスタマーハラスメントの防止を目的として「学校法人トキワ松学園におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本学に対するご意見やご要望には誠実に対応いたしますが、教職員の人格や尊厳を損なう行為、または業務を著しく妨げる行為につきましては、本方針に基づき適切に対応いたします。

安心・安全な教育環境の維持と質の高い教育・研究活動の推進のため、今後ともご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. 基本方針

本学は、教職員を守り、健全な就業環境と教育・研究環境を維持するために、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対応します。

3. カスタマーハラスメントの定義

本学では、学園関係者等からの要求・言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為の例として、以下が挙げられます。ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 精神的な攻撃

（暴言、侮辱、人格否定、威圧的な発言や恫喝、差別的な発言、SNS 等での誹謗中傷等）

(2) 過度な要求

（合理的理由のない謝罪要求、教職員個人への処分要求、学校のルールや法令を超える要求、教育内容や成績評価への不当な介入等）

(3) 執拗な言動

（長時間に及ぶ電話や面談、同じ要求や苦情の繰り返し、退去要請後も居座る行為等）

(4) プライバシー侵害

（教職員の個人情報の聞き出し、個人への直接連絡の強要、自宅訪問や SNS への接触等）

(5) 威嚇・暴力行為

（脅迫、暴力行為、物を投げる・叩く等の行為等）

(6) 業務妨害行為

（授業、行事、学校運営の妨害、根拠のない風評の流布、大量の電話やメール等による執拗な問い合わせ等）

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。

また、場合によっては警察や弁護士等と連携し、法的措置の実施等も含め、適切に対処します。