

学校法人 石川県理容美容専門学校

カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本理念

本校は、「技術者の真の力とは、優れた技術だけではなく、その技術によって人を幸せにし、社会に貢献すること」という基本理念の下、単なる資格を持った技術者にとどまらない「優れた人間性」、「自立できる人間」を育てることが専門学校教育の本質と考えます。

一方、一部の関係業者及び保護者の要求や言動の中には、職員の人格や尊厳を傷付けるものもあり、社会通念に照らし著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させ、本校の教育の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると考えます。

本校は、基本理念を実現する教育環境を守るために、すべての職員と学生が尊重される権利を有すると考えます。そこで、カスタマーハラスメントを許容せず、心地よく安全な教育環境を維持するために、以下の基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校では、カスタマーハラスメントを「外部関係者や学生、学生の父母・保護者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

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、威圧的な言動・暴言、誹謗中傷
- ・脅迫的な言動やマスコミ、SNS等への投稿行為や暴露のほめかし
- ・誹謗中傷や虚偽の情報発信や拡散（SNSやインターネットに限らない）
- ・職員の名誉毀損、人格の否定、差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束や居座り
- ・学校規則や社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- ・合理性を欠く不当要求、過剰な要求、繰り返し行われる要求
- ・職員へのセクシャルハラスメント、個人情報の開示要求、プライバシー侵害行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

【学校法人内】

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを優先します。
- ・職員に対し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。

【学校法人外】

- ・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、当校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、以降の教育やサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。