学校法人宮城学院　カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人宮城学院（以下「本学院」といいます。）は、「宮城学院ハラスメント防止宣言」に基づき、すべての教職員及び学生・生徒がハラスメントのない環境において勤務・研究・勉学する権利を保障し、差別のない快適な就業環境のもとで働くことができるような環境整備に努めています。
その一環として、「学校法人宮城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」を策定しました。本学院は、本方針に則り、教職員の心身の安全を守り、健全な職場環境と教育研究環境の維持及び向上のために行動します。

■本学院におけるカスタマーハラスメントの定義
顧客等(i) 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。また、社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとします。

■本学院におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例
（１）身体的な攻撃（暴行、傷害等）
（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネットへの書き込み）
（３）要求内容の妥当性に照らして不相当な長時間又は複数回にわたる電話、メール
（４）要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口等に居座る行為
（５）要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪の要求
※上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

■本学院におけるカスタマーハラスメントへの対応
本学院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職等の教職員、又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する、教育や施設利用を禁止する等の対応をとるなど、しかるべき機関と連携し、厳正に対処します。
発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。
顧客等：学生・生徒・園児及びその保護者、地域住民、その他学校関係者（受験者・

卒業生及びその家族、施設利用者とその家族、関係業者等の本学事業に関係を有する者又は関係を有する可能性のある者）

(i) 顧客等：学生・生徒・園児及びその保護者、地域住民、その他学校関係者（受験者・卒業生及びその家族、施設利用者とその家族、関係業者等の本学事業に関係を有する者又は関係を有する可能性のある者）