

カスタマーハラスメントに対する対応について



本学園では、生徒・学生・教職員が個人として尊重され、互いの信頼に基づき、学業・教育・研究・就業にいそしむことのできる環境をつくり、これを維持していくことが重要と考えています。

不当な要求や社会通念上不当な手段（暴言等）（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）によって、教育研究環境や職場環境が害されることがないように、下記のとおり対応します。

カスタマーハラスメントとは？

本学に対する意見・言動のうち、**要求の内容の妥当性**に照らし、要求を実現するための**手段・態様**が**社会通念上不相当なもの**であって、**職員の職場環境又は教育研究環境が害されるもの**を指します。これらは、全てのステークホルダーからの行為が対象となります。

具体例

①精神的な攻撃

- ◆ 脅迫
- ◆ 中傷
- ◆ 名誉毀損
- ◆ 侮辱
- ◆ 暴言

※インターネットへの書き込み含む

②身体的な攻撃

- ◆ 暴行
- ◆ 傷害

③不当に窓口等に 居座る

④不当に長時間又は 複数回にわたる 電話・メール等

⑤不当な金銭補償 ・ 謝罪要求

※麻布大学ハラスメント等人権侵害防止ガイドラインより



カスタマーハラスメントへの対応

- ・ いただいたご意見・ご要望には、可能な限り、真摯に対応します。
- ・ 学園側に非がある場合には、謝罪いたします。
- ・ 社会通念上不当な要求や手段に対しては、毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中断・終了する場合があります。
- ・ 悪質な場合は、警察・弁護士等へ相談し、対処します。

ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます