

日本私立学校振興・共済事業団カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

日本私立学校振興・共済事業団（以下「事業団」といいます。）は、私学振興に係る業務を総合的に実施し、私立学校における教育と研究の充実、向上及び経営の安定に寄与するとともに、教職員の福利厚生の充実を図り、私学振興の先導的な拠点として、日本の教育・研究の発展に貢献していくことを運営基本理念として業務を行っています。

一方で、ごく一部ではありますが、事業団が提供する業務及びサービスの利用者並びに事業団の取引先における担当者その他の関係者（以下「利用者等」といいます。）から職員に対し、妥当性を欠く内容の要求や社会通念上不相当な言動等が発生し、事業団の円滑な業務を妨げ、職場環境の悪化を招いています。

事業団は、利用者等に質の高いサービスを継続的に提供するため、また、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るため、本基本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

利用者等から職員に対し、その業務及びサービスに関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をいいます。

2. 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）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷）
- (3) 名誉毀損、侮辱に繋がる言動
- (4) 威圧的な言動
- (5) 土下座の要求
- (6) 継続的な言動、執拗な言動
- (7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- (8) 差別的な言動、性的な言動
- (9) 職員個人への攻撃、要求
- (10) インターネット・SNS に個人情報等の公開、誹謗中傷

上記行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があると判断した場合は、利用者等への対応を終了する等、毅然とした対応を行います。

また、特に悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等に相談の上、厳正に対処します。

4. カスタマーハラスメントへの取組

事業団は、カスタマーハラスメントに対する対応姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- (1) 職員のための相談対応体制、被害を受けた職員への配慮措置の整備
- (2) 職員への教育・研修等の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の整備

【本件に関するお問い合わせ】

○助成業務について

総務部総務課 03-3230-1321 (代)

○共済業務について

総務部総務課 03-3813-5321 (代)