

学校法人関西医療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

令和8年10月1日

はじめに

学校法人関西医療学園（以下「本学園」といいます。）は、『社会に役立つ道に生きぬく奉仕の精神』という建学の精神のもと、人権を尊重し、健全かつ公正な学園運営を行っています。本学園で学ぶすべての学生が、豊かな人間性と高度な専門的技術を備えた医療人として社会に貢献できるよう、教育の質の向上及び学習環境の整備に取り組んでいます。また、その実現のため、学生、保護者・保証人及び本学園と関係を有する皆様のご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、暴言、暴力、過度な要求その他の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）については、教職員の人格及び安全を侵害し、教育環境を損なう行為と捉え、本学園として毅然と対応し、教職員の安全確保及び教育環境の維持に努めます。

本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

本学園の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

本学園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 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス・医療サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）
 - イ 想定している教育サービス・医療サービス等を著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
 - ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求、医学的根拠のない薬の変更の強要等）
 - エ 不当な損害賠償要求
- ② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）
 - ウ 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
 - エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ① 本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携の上、法的措置等も含めて厳正に対処します。
- ② 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。

以上