カスタマーハラスメント防止対策方針

1　公益財団法人京都私学振興会（以下「本会」といいます。）は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の本会の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」といいます。）の要求・言動であって、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、職員の就業環境を害するカスタマーハラスメントを防止し、職員の心身の安全を守り、就業環境の維持・向上を図るため、この方針を制定します。

2　本会は、顧客等からの要求・言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものかどうかの判断に当たっては、カスタマーハラスメント防止指針（令和８年厚生労働省告示第 51 号）において典型的な例として掲げる「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」及び「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」などを参考にしたうえ、諸般の要素を総合的に考慮して行うものとし、顧客等からの苦情・要求の全てがカスタマーハラスメントに該当するとの取扱いはしません。

3　本会は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発します。

4　本会は、カスタマーハラスメントにより職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じるものとします。

5　本会は、カスタマーハラスメントに係る職員からの相談に適切に対処するための窓口及び対処責任者を事務局長とし、相談があった場合、理事長に報告するとともに、事実関係の確認を行うものとします。

6　本会は、事務局長による事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するため、他の職員からも事実関係を聴取し、また、録音・録画等の客観的な証拠があればそれを確認・利用するものとし、カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合は、理事長にその旨を報告します。

7　本会は、前項によりカスタマーハラスメントの事実が確認できた場合、事務局長は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応するなど、被害を受けた職員（被害者）に配慮する措置を速やかに、かつ適切に行う

ものとし、事務局長は、カスタマーハラスメントが発生し、その場で事務局長に報告があった場合や事務局長が現認した場合は、可能な限り当該職員を一人で対応させない等、当該職員の保護のため必要な対応を行います。また、被害者職員がメンタル不調となった場合は、相談対応等の措置を講じます。

8　本会は、顧客等の要求・苦情に対しては、真摯かつ理性的に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以後の対応をお断りすることがあります。

9　本会は、カスタマーハラスメントに関し相談又は報告した職員に対し、それを理由として不利益な取扱いをすることはありません。

10　本会は、カスタマーハラスメントの行為者に対しては原則として複数の職員で対応し、必要に応じ、行為者・相談者の個人情報に配慮した録音・録画等、客観的な記録を作成するよう努めます。

11　本会は、カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と認められる場合には接触窓口を事務局長等に一本化し、被害者職員への直接接触を遮断する、警告文を発出する、又は施設の立入り・利用を禁止する等の対応をします。また、暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察に相談・通報することを検討し、法的な手段が必要な場合には弁護士へ相談し又は委任します。

12　本会は、カスタマーハラスメントが発生した場合、発生事案の原因分析とともに、改めて再発防止策を講じます。

13　本会は、本会の職員が他の事業者の顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう、求めるとともに、これに違反した職員に対しては、厳正に対処します。

14　本会は、職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修・啓発を行います。

（令和８年１０月８日　理事長決定
令和８年１０月２６日　理事会報告
適用日　令和８年１０月１日）