別紙２

学校法人ノートルダム女学院におけるカスタマーハラスメントの対応方針

１　「教職員以外の者から社会通念上許容される範囲を超えた言動」が起きた場合には、以下の通り対応します。

①　教職員は理事長若しくは学長又は（法人事務局長又は大学事務局長）へ直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐ。

②　可能な限り教職員を一人で対応させず、また、必要に応じて当該教職員に代わって管理職が対応する。

③　教職員以外の者とのやり取りについては、可能な限り相手に断ったうえで録音するものとする。ただし、やり取りの内容によっては、相手の承諾を得ずに録音するものとする。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、教職員以外の者の個人情報を適切に取り扱う。

④　教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする。

⑤　大学での対応が困難な場合においては、法人事務局へ情報共有を行い、連携して対応を行う。

⑥　必要に応じて法的な対応を検討する。

２　特に悪質と考えられる場合には、以下の通り対応します。

①　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する。

②　警告文を発出する。

③　電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。

④　大学敷地への出入りを禁じる。

⑤　顧問弁護士に対応の代理を依頼する。

３　「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」発生後の措置等は以下の通り対応します。

①　教職員から「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認する。

②　「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、その結果、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに当該教職員に対する配慮のための措置を適正に行う。

③　教職員からの相談への対応又は「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る事後の対応に当たっては、当該教職員のプライバシーを保護するために必要な措置を講じる。

④　事後においては、改めて本方針を周知・啓発するなど、必要な再発防止に向けた措置を講じ

る。

⑤　教職員が「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する以下の対応を行ったことを理由として、免職その他不利益な取扱いを行わない。

・　「教職員以外の者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと

・　事実関係の確認等の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと