

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人大本育英会（以下「当法人」という。）は、奨学事業をはじめとする公益目的事業を適正かつ円滑に実施するとともに、当法人の事務局業務に従事する者ならびに当法人の理事、監事および評議員（以下「対象者」という。）が安心して職務または業務を遂行できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めます。

1. 基本的な考え方

当法人は、奨学生、保護者、大学その他の教育機関、寄付者、関係団体、取引先その他当法人の事業に関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望等を真摯に受け止め、丁寧かつ誠実な対応に努めます。

一方で、これらのご意見、ご要望等のうち、その内容または実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、対象者の人格や尊厳を傷つけ、職務または業務を遂行する環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

当法人は、対象者の安全と人格を尊重するとともに、対象者を一人に対応させることなく、組織として適切に対応することにより、健全な事業運営と良好な関係の維持に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、当法人の事業に関係する者からのクレーム、要求、言動等のうち、その要求の内容に照らして、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって対象者が職務または業務を遂行する環境が害されるものをいいます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではなく、事実関係を確認した上で適切に対応します。

3. 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、例えば以下のようなものがあります。

- (1) 暴力、傷害等の身体的な攻撃
- (2) 脅迫、威圧、恫喝、侮辱、誹謗中傷等の精神的な攻撃
- (3) 人格を否定するような発言、差別的な発言等
- (4) 合理的な理由のない長時間の拘束、電話・面談等の繰り返し
- (5) 同一または類似の要求を執拗に繰り返す行為
- (6) 正当な理由のない謝罪、金銭、特別な便宜等の要求
- (7) 対象者に対する土下座その他社会通念上不相当な対応の要求
- (8) 対象者や当法人に関する事実と異なる情報を流布する行為

- (9) 対象者のプライバシーを侵害する行為
- (10) その他、社会通念上相当な範囲を超え、対象者が職務または業務を遂行する環境を害する行為

なお、上記に該当するか否かについては、要求の内容、行為の態様、頻度、継続時間、対象者への影響等を総合的に勘案して判断します。

4. 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と判断した場合、当法人は、対象者の安全と職務または業務を遂行する環境を守ることを最優先に、組織として対応します。

- (1) 対象者に一人に対応させず、必要に応じて当法人の責任者その他適切な者が対応します。
- (2) 必要に応じて、電話、面談、メール等による対応を中止または制限します。
- (3) 悪質な行為や危険性があると判断した場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関に相談または通報します。
- (4) 事実関係を確認し、必要に応じて記録を作成・保存します。
- (5) カスタマーハラスメントを行った者に対しては、適切な説明を行った上で、今後の対応方法等について一定の制限を設ける場合があります。

5. 対象者への配慮

当法人は、カスタマーハラスメントによって対象者が精神的または身体的な負担を受けた場合、必要に応じて対応担当者の変更、複数名での対応、その他必要な措置を講じます。また、対象者がカスタマーハラスメントについて安心して相談できる体制を整備します。

6. 相談体制

カスタマーハラスメントを受けた、またはそのおそれがある対象者は、当法人が定める相談窓口その他適切な相談先に相談することができます。

相談を受けた者は、相談者の意向を尊重しつつ、必要な事実確認を行い、適切な対応につなげます。

相談者および関係者のプライバシーを尊重し、相談したことによって不利益な取扱いを受けることがないよう配慮します。

7. 対象者への周知・研修

当法人は、本基本方針およびカスタマーハラスメントへの対応方法について、対象者に周知するとともに、事務局業務に従事する者に対し、必要に応じて研修等を実施します。また、対象者が適切な対応を行えるよう、具体的な事例や対応方法について継続的に情報提供を行います。

8. 再発防止

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、その事案を適切に検証し、必要に応じて対応方法、業務手順、対象者への教育等を見直すことにより、再発防止に努めます。

9. 適用範囲

本基本方針は、当法人との雇用関係の有無にかかわらず、当法人の事務局業務に従事する者ならびに当法人の理事、監事および評議員を対象とします。

また、業務委託先その他当法人の業務の関係者が、当法人の業務を遂行する中でカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、必要に応じてその所属先その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

また、当法人の事業に関係するすべての方に対し、本基本方針の趣旨をご理解いただき、相互に人格を尊重したコミュニケーションにご協力いただくようお願いいたします。

10. 基本方針の見直し

社会情勢、法令、国の指針その他の状況の変化を踏まえ、必要に応じて本基本方針を見直します。

令和8年10月1日

公益財団法人 大本育英会
理事長 富塚 照彦