

## 基本方針策定について

日本私立学校振興・共済事業団(以下、「私学事業団」といいます。)では、ガーデンパレス(ホテル形式)を8か所、宿泊所・保養所を8か所、全国で16か所の宿泊施設を運営し、私学事業団の加入者・年金者等をはじめ、ご利用いただくすべてのお客様に安全かつ安心して過ごしていただけるよう、日々提供するサービスと技術の向上に努めております。

お客様にこれからも品質の高いサービスを提供するとともに、私学事業団宿泊施設に勤務する従業員が、心身ともに健康で、安心して気持ちよく働ける環境を守っていくためにも、本基本方針を策定し、公開いたします。

## カスタマーハラスメントの対象と考える行為

私学事業団は、お客様からのご意見等につきましては貴重なご助言・ご指導として承っておりますが、厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、以下のような行為をカスタマーハラスメントと考えました。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるという趣旨ではございません。

### 1. お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- 私学事業団宿泊施設の提供するサービスに瑕疵や過失が認められない場合(合理的レベルを超える品質)の要求
- 法的な責任を超えた不当な要求(土下座の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない宿泊施設以外の場所への呼び出し、館長や私学事業団本部への謝罪の要求、事業団内処分の要求)

### 2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

#### 【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(威迫、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 個人に対するインターネットSNS上での誹謗中傷、ストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む)
- 個人の人格を否定する発言(容姿、国籍)
- 同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動(長時間の叱責、不退去、居座り、監禁)
- 性的な言動、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個々の侵害(監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出し)
- 財産的な損害を与える行為(私学事業団の建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常範囲を超えた使用の行為)

#### 【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

## カスタマーハラスメントへの対応

### 【お客様への対応】

- カスタマーハラスメントに該当する行為があったと私学事業団宿泊施設が判断した場合は、対応をお断りし、お客様との宿泊や飲食提供等の契約を停止または解除させていただく場合がございます。

### 【従業員のための対応】

- カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう研修等を実施しております。
- カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、社内体制を構築しております。
- カスタマーハラスメントに適切に対応するため、外部機関(警察や弁護士等)と連携いたします。

## お客様へのお願い

多くのお客様には、上記に該当するような事案もなく私学事業団宿泊施設をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力してまいりますので、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。