

カスタマーハラスメントに対する基本方針

松本書道会は、1949年の創立以来、書を学ぶ場として、会員・保護者・講師をはじめ、当会に関わる皆さまとの信頼関係を大切にまいりました。

皆さまから寄せられるご意見、ご要望、ご相談等は、より良い指導と教室運営につながる大切なものとして真摯に受け止め、誠実な対応に努めております。

一方で、要求の内容またはその実現を求める手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、講師・スタッフ等の就業環境や、他の会員の安心して学ぶ環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

書を学ぶ方と指導する者が互いを尊重し、安心して書に向き合うことのできる環境を守るため、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当会では、当会の事業に関係する方から講師・スタッフ等に対して行われる言動のうち、その内容または手段・態様が、当会の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、それにより講師・スタッフ等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

該当するか否かについては、要求の内容だけではなく、その目的、経緯、手段・態様、頻度、継続性その他の事情を踏まえ、個別の事案ごとに総合的に判断します。

2. 本方針の対象

本方針は、会員・保護者のほか、当会へのお問い合わせをされる方、入会希望者、体験受講者、通信教育の利用希望者、退会された方、展覧会・行事等への来場者その他当会の事業に関係する方を対象とします。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、誹謗中傷その他相手の尊厳を害する言動
- ・大声、怒鳴り声その他威圧的・攻撃的な言動
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪、返金、金銭、補償または特別な対応の要求
- ・通常提供している指導・サービスの範囲を著しく超える要求
- ・合理的な理由なく同一または類似の質問・要求を繰り返す行為
- ・長時間にわたり講師・スタッフ等を拘束する行為
- ・電話、メール、LINE、SNS等による過度または執拗な連絡
- ・講師・スタッフ等の私生活、家族、個人情報等に過度に立ち入る行為
- ・SNS、インターネット等における誹謗中傷、虚偽情報の流布、個人情報の公開等
- ・他の会員の学習や講師による指導を妨げる行為
- ・他の会員・保護者等に対する執拗な営業、勧誘、他団体・他教室への勧誘等、教室運営の秩序を害する行為
- ・その他、講師・スタッフ等の就業環境または他の会員の学習環境を害する行為

4. 正当なご意見・ご要望について

当会は、皆さまから寄せられる正当なご意見、ご質問、ご相談、ご要望、苦情または改善のお申し出を、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

当会の指導、サービス、運営等について改善すべき点がある場合には、これまでと同様、真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

5. 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、または当会の円滑な運営や安全な学習・就業環境を著しく害する行為が認められた場合には、その内容や程度等に応じて、行為の中止要請、注意・警告、連絡方法等の指定、対応の終了または制限等の措置を講じることがあります。

また、入会前・体験受講中を含め、必要に応じて、体験受講の中止、入会のお断り、教室・展覧会・行事等への参加制限、受講停止、退会、以後の入会・再入会・受講のお断り等の対応を行う場合があります。

重大または悪質な行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関へ相談または通報します。

6. 安心して学び、指導できる環境のために

松本書道会では、講師・スタッフ等がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことのないよう、相談・報告体制を整え、組織として対応します。また、関係者のプライバシーおよび個人情報の保護にも十分配慮します。

当会に関わる皆さまが互いを尊重し、安心して書に向き合うことのできる環境を、これからも大切に守ってまいります。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日 制定

松本書道会