学校法人聖徳学園　カスタマーハラスメントに関する基本方針

（はじめに）

学校法人聖徳学園（以下「学園」という。）は、法令及び学園の定める諸規程を守り、業務の運営にあたるとともに、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先としています。

学園の教職員は、その業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行しなければなりません。また、学園に関係する皆様からのご意見やご要望は、学園の運営に当たり、大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは、教職員の責務です。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為が見受けられることがあります。

これらの行為は、教職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境を害するほか、教育研究活動や各種サービスの質低下を招く重大な問題です。

正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋げますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合は警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、厳正に対処します。

また、本方針は学園ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

（定義）

学園では、次の３つの要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

(1) 教職員以外の者からの教職員に対する言動

(2) 教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

(3) 教職員の就業環境を害するもの

（カスタマーハラスメントに該当する行為の例）

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。

なお、例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 暴行、傷害など身体的な攻撃
- 威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求など精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 教職員の人格の否定、差別的な言動

・ 性的な言動
・ 継続的、執拗な言動
・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
・ 特定の教職員を対象とした攻撃、要求
・ 設置学校や教職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・ 教職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

(被害者の尊重)

教職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的、身体的被害を未然に防ぎます。

(カスタマーハラスメントへの対応)

(1) 教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

(2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。