

令和8年10月1日

令和8年9月26日理事会承認

学校法人聖カタリナ学園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人聖カタリナ学園

理事長 中 田 婦美子

はじめに

学校法人聖カタリナ学園（以下「本法人」という。）は、キリスト教的世界観と教育理念に基づき教育を行う法人として、その設置する全ての組織に所属する教職員が個人として尊重され、互いの信頼のもとに就労・教育・研究に勤しむことができるような環境を作り、これを維持するように取り組みます。

本法人はカスタマーハラスメントを防止し、教職員の就業環境と教育研究環境の維持・向上のため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等（保護者を含む）から教職員に対する要求・言動であって、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により、教職員の就業環境を害するものをいう。

2. 対象となる行為の例（例示であり、これらに限られません。）

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）
- ・想定している教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求等）
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷（SNS等への投稿を含む）、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- ・継続的、執拗な言動（質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、執拗な責め立て等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

2. 本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応について

本法人は、カスタマーハラスメントに対し、教職員を守り、組織として毅然とした態度で対応します。カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、原則として以後当該事案には対応せず、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。