学校法人聖母女学院　カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

聖母女学院（以下「本学院」という。）は、建学の精神に基づき、カトリックの人間観・世界観にもとづく教育を通して、真理を探求し、愛と奉仕と正義に生き、真に平和な世界を築くことを積極的に貢献する人間を育成することを使命とし、日々取り組んでいます。本学院とって、園児・児童・生徒及びその家族等は、ともに教育を支える大切な存在であると認識しております。園児・児童・生徒が安心して学び、成長できる教育環境を提供し、これを守っていくことは、本学院の重要な責務です。

近年、本学院に対する不当な要求や言動等のいわゆる「カスタマーハラスメント」に当てはまる可能性のある行為が見受けられます。これらの行為は、本学院の教職員の就業環境・教育研究環境を害するだけでなく、結果として、園児・児童・生徒等に対する円滑で質の高い教育環境の提供にも支障をきたす恐れがあります。

本学院は、教職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、学院に関わるすべての方々にとって健全で信頼される環境を維持することを目的として、「聖母女学院における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。

【本学院におけるカスタマーハラスメントの定義】

本学院に関わる全ての方々からの意見・言動のうち、教職員が従事する職務の性質その他の事情に照らして、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、その手段・態様により、教職員の就業環境又は教育研究環境が害されるもの。

《具体例（あくまで例示でありこれらに限られるものではありません)》

- 精神的・身体的な攻撃（暴言、脅迫、中傷・名誉毀損、侮辱、暴行・傷害）
- 不当な拘束や執拗な繰り返し（長時間又は多数回の電話・メール、窓口での居座り）
- 妥当性に照らして不相当な金銭補償・謝罪・特別対応の要求
- 教職員のプライバシー侵害（無断の録音・録画や SNS での誹謗中傷等）
- その他社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為

【本学院におけるカスタマーハラスメントの対応方針】

- 本学院は、教育内容および学校運営に関する正当かつ合理的な意見や要望については、重要な改善機会として受け止めます。
- 本学院がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、教職員を守るために毅然とした対応を行います。また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。
- 発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。
- 本学院は、本学院の教職員が、社会通念上許容される範囲を超える言動を行い、身体的・精神的苦痛を与えたり、就業環境を害することも容認しません。