学校法人サレジオ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

令和８年１０月１日
学校法人サレジオ学院

１　はじめに

本学院は、サレジオ会創立者ドン・ボスコの「予防教育法」の精神に基づき、生徒と共にいる教育（アシステンツァ）を建学以来実践しています。家庭と学校は子どもを中心とした「教育共同体」であり、保護者や地域社会の皆様からのご意見・ご要望は、今後も真摯に受け止めてまいります。

一方で、近年、学校現場においては、教職員等に対する不当・過剰な要求や暴言・威嚇・脅迫等のいわゆるカスタマーハラスメント行為により、学校業務の正常な運営に支障をきたす事例が生じています。これらの行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、就業環境のみならず、生徒の教育環境にも影響を及ぼすものです。

本学院は、教職員等の安全と尊厳、良好な就業環境を守り、教育活動を安定して継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応します。

本方針は、改正労働施策総合推進法（令和８年 10 月１日施行）及び同法に基づく厚生労働省指針を踏まえて策定したものです。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

２　対象者

本方針は、生徒及びその保護者、卒業生、入学志願者、地域住民、取引先、施設利用者その他、本学院の教育活動・事業に関係を有する方を対象とします。

３　本学院におけるカスタマーハラスメントの定義

本学院の教育活動・事業に関係を有する方による本学院又は教職員等に対する言動であって、教職員等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ます。

なお、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見、ご要望、苦情等は、カスタマーハラスメントには該当しません。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、言動の目的、経緯、内容、態様、頻度、継続性等を踏まえ、個別の事案ごとに総合的に判断します。

４　本学院におけるカスタマーハラスメントの行為の類型

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　要求に理由がない、又は本学院の教育活動・業務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）

イ　正当な理由なく、本学院が通常行う教育活動・業務の範囲を著しく超える対応を求める行為（特定の教職員の交代を執拗に求める、緊急性・必要性がないにもかかわらず業務時間外の対応を繰り返し求める　等）

ウ　規程や客観的な基準等に反する対応を求める行為（成績の改ざん、進級・卒業・推薦等の保証、根拠のない学納金等の減免・返還要求　等）

エ　不当な損害賠償要求

（２）手段や態様（態度を含む）が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為　等）

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮・無断撮影、人格を否定する言動、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿　等）

ウ　威圧的な言動（怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為　等）

エ　継続的・執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を繰り返し送りつける行為　等）

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話、緊急性・必要性がないにもかかわらず深夜・早朝に繰り返し連絡する行為　等）

５　本学院におけるカスタマーハラスメントへの対応

（１）事実関係を確認したうえで、教職員等を一人で対応させることなく、組織として適切かつ毅然と対応します。

（２）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には、当該行為の中止を求め、必要に応じて対応の中止、対応窓口・方法・時間等の制限その他必要な措置を講じます。また、状況によっては、以後の対応をお断りすることがあります。

（３）特に悪質な場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め適切に対処します。

（４）カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員等の安全確保及び心身のケアを行い、必要な支援を講じます。

（５）本学院の役員及び教職員等が、取引先その他の事業者の労働者に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、必要な研修・啓発等を行います。

附則

本方針は、令和８年１０月１日から施行します。

以上