



聖ドミニコ学園カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人聖ドミニコ学園（以下「学園」といいます。）は、園児・児童・生徒一人ひとりを大切にし、その健やかな成長と学びを支えるため、保護者の皆様をはじめ、地域住民その他学校関係者の皆様との信頼関係を大切にしながら、教育・保育活動に取り組んでおります。

皆様からいただくご意見、ご要望、ご相談等は、教育・保育活動をより良いものにするための大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、教職員に対する暴力、脅迫、威圧、暴言、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束や過度な要求等により、教職員の就業環境が害される場合があります。

学園は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を確保することが、園児・児童・生徒にとってより良い教育・保育環境を実現するために重要であると考え、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

学園では、園児・児童・生徒及びその保護者、地域住民その他学校関係者（以下「顧客等」といいます。）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、カスタマーハラスメントといいます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情、ご相談等、お申し出いただくこと自体を、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。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- ・ 暴力、脅迫、威嚇、恫喝等の行為
- ・ 暴言、侮辱、中傷、人格を否定する言動
- ・ 大声等による威圧的な言動
- ・ 長時間にわたる拘束や、同様の要求を執拗に繰り返す行為
- ・ 社会通念上許容される範囲を超える謝罪や対応を求める行為
- ・ 教職員のプライバシーを侵害する要求や行為

- ・ 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
- ・ 成績の改ざん、学納金の不当な減額、卒業・推薦の保証等、対応が困難または不可能な要求
- ・ その他、教職員の就業環境を害する著しい迷惑行為

これらはいくまで例示であり、個々の事案について、その目的、経緯や状況、要求の内容、手段・態様、頻度、継続性、当事者間の関係性等を総合的に考慮して判断します。

3. 学園の対応

学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、教職員を孤立させることなく、学園及び各設置校が組織として対応します。

必要に応じて、複数の教職員による対応、対応方法や時間の調整、対応窓口の変更、録音を含む対応記録の保存、対応の中止等の措置を講じます。

また、事案の内容に応じて、弁護士、警察その他の関係機関と連携して対応します。

カスタマーハラスメントを受けた教職員については、必要な相談・支援を行い、心身の健康にも配慮します。

4. 皆様へのお願い

学園は、園児・児童・生徒の成長と幸せという共通の目的のもと、保護者及び地域の皆様をはじめとする関係者の皆様と対話を重ね、相互に尊重しながら、より良い教育・保育環境をともにつくっていくことを大切にしております。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日
学校法人聖ドミニコ学園