

学校法人聖園学園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

1 はじめに

近年、サービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっております。このことにより、令和8年10月1日からカスタマーハラスメント防止措置が学校設置者を含む事業主の義務となりました。

カスタマーハラスメントは、職員等の尊厳や人格を傷つけるとともに、その職務の遂行を妨げ、本法人の使命達成を困難にするものであり、到底許されるものではありません。

また、職員等がカスタマーハラスメントを生じさせる言動を行うことのないようにすることも重要です。

このことに対応するため、「学校法人聖園学園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。学校法人聖園学園（以下本法人という。）は、本方針に従い、職員等を保護し、健全な就業環境を維持及び向上させ、社会的使命を果たすため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織的に対応します。

2 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本法人におけるカスタマーハラスメントとは、施設の利用者、取引の相手方その他の本法人の行う事業に関係を有する者の言動であって、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当該職員等の就業環境を害するものをいいます。

3 本法人におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 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業務等と全く関係のない要求
- ・職員等に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・職員等として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・職員等の個人情報（氏名、連絡先、住所等）の不当な開示要求
- ・不当な金銭補償や謝罪等の要求

(2) 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、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、プライバシーに関する情報のインターネット上への書き込み、盗撮・無断撮影等）
- ・威圧的な言動

- ・差別的な言動
- ・継続的又は執拗な言動
- ・職員等個人への執拗な責任追及や謝罪の強要
- ・拘束的な行為（長時間にわたる電話、窓口等での拘束、不退去・居座り、監禁等）
- ・セクシュアルハラスメント等のハラスメント
- ・つきまとい行為

4 本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

本法人に対する正当なご意見やご要望については、真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。対応内容の正確な記録、事実関係の確認又は職員等の安全確保のために必要な場合には、録音又は録画をする場合があります。

その上で、本法人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、原則として、該当する事案への以後の対応をお断りいたします。特に悪質な場合には、警察、弁護士等と連携し、厳正に対処します。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員等のケアを行うとともに、事案の検証を行い、再発を防止するための取組を行います。

問い合わせ先

学校法人聖園学園 事務局

TEL：018-823-1920

Email：misono@misono-jc.ac.jp