

## 学校法人ザベリオ学園「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

本学園は、「一人一人の子どもたちが、かけがえのない存在として神様に愛されていることを教育を通して世界中の子どもたちに知らせたい」という教育理念の下、子どもたちの健全な育成と人格教育を実現するため、日々教育活動に取り組んでおります。保護者や地域社会の皆様から寄せられるご意見・ご要望は、教育の改善にとって大変貴重なものであり、真摯に受け止めてまいります。

一方で、社会通念を逸脱するような過度な要求や不当な言動が、健全な職場環境及び教育環境に重大な影響を及ぼす行為であり、決して容認できるものではありません。こうした状況を踏まえ、本学園ではカスタマーハラスメントに対して毅然とした対応をすべく、「学校法人ザベリオ学園 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。

本方針にのっとり、学校法人ザベリオ学園の発展のためにたゆまぬ努力を続けるとともに、健全な職場環境と教育研究環境の維持・向上に努めます。

### 1. 目的

本学園におけるカスタマーハラスメントを防止し、教職員の安全と尊厳を守り安心して働ける職場環境を確保し、保護者や地域住民、その他学園関係者（以下「保護者等」という。）の皆様と良好な連携関係を築き、もって学園の教育の質の維持・向上を図ることを目的とする。

### 2. 定義

保護者等からの要求・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が、社会通念に照らして不相当であり、教職員の就労環境を害するものをいう。

### 3. カスタマーハラスメントと判断される主な行為

#### (1) 攻撃的、威圧的、脅迫的な言動

- 大声での叱責、怒鳴り声、暴言、人格を否定する言葉（「あんたじゃ話にならない」など）
- 教職員やその家族に対する危害を示唆する言動（「ただじゃおかない」「家を覚えたぞ」など）
- 机を叩く、物を投げるなどの威嚇行為や暴力行為

#### (2) 時間的・場所的に不相当な要求

- 深夜や早朝、休日など、勤務時間外における執拗な電話やメール、来校による要請
- 勤務時間内であっても、長時間の執拗な電話、校内・園内の居座りや退去要求に応じない行為
- 正当な理由なく、教職員の個人的な連絡先を要求する行為
- 「SNS にさらす」「教育委員会に通報する」などの威嚇的表現での要求

#### (3) 過剰または不当な要求

- 明らかに学園の責務とは言えない要求（例：家庭内の問題への介入、個人的な物品の購入依頼）
- 謝罪、退職、賠償などの繰り返しの要求（「責任をとれ」「辞めちまえ」などの要求）
- 学園が提供できない教育や業務を強いるような要求

- 実現不可能な、または社会通念上過剰な配慮の要求（例：特定の子どもだけを常時監視するよう求めるなど）
- 不当な金銭の要求
- 土下座の強要など、社会的相当性を欠く要求
- (4) プライバシーの侵害、名誉毀損、誹謗中傷
  - 教職員の個人情報を本人の許可なく取得、公開する行為
  - 教職員の同意を得ない動画や画像の撮影
  - SNS やインターネット掲示板等において、事実に基づかない、または個人を特定できる形での誹謗中傷を行う行為
- (5) その他
  - ストーカー行為、執拗なつきまとい
  - 性的な言動
  - 差別的な言動
  - 教職員の家族や私生活への介入
  - 無断での撮影・録音

#### 4. 対応の基本姿勢

- (1) 本学はまず、合理的かつ建設的な対話を通じた解決に努めます。
- (2) 前項の事象に該当するような行為が確認された場合には、対応や協議を制限または終了する場合があります。
- (3) 特に悪質な場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を講じます。
- (4) 一方で、健全なご意見・ご要望は、今後の教育改善に資するものとして積極的に受け止めます。

#### 5. その他

本基本方針は、社会情勢や法令・行政指針の改正等に応じ、必要に応じて見直し・改定を行う。

#### 6. 附則

この基本方針の施行は、2026年（令和8年）4月1日からとする。