

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本方針

学校法人中部学園（以下「本学園」という。）は、学生、保護者、卒業生、地域住民、取引先その他本学園に関わるすべての皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、本学園の教職員の人格や尊厳が侵害され、安全かつ良好な教育環境及び就業環境が損なわれることは容認できません。

本学園は、教職員が安心して教育・研究及び学校運営に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、教職員を守ります。2026年10月1日から事業主に義務付けられるカスタマーハラスメント対策を踏まえ、適切な体制整備及び対応を推進します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学園では、学生・保護者・卒業生・施設利用者・地域住民・取引先その他の関係者による言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、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考えます。なお、学生・保護者等からの正当なご意見、建設的な意見については、その態様が問題となるものでない限りは、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 威圧的な言動、暴言、人格を否定する発言大声による恫喝、脅迫、侮辱行為
- 長時間又は繰り返しの電話・面談・メール等による執拗な要求
- 土下座や過度な謝罪の要求
- 成績変更、進級・卒業判定変更等の不当な要求
- 教職員の処分や異動を強要する要求
- 教職員の個人情報開示要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 暴力行為、器物損壊、その他安全を脅かす行為
- 無許可の録音・録画や、それらの SNS 上での公開

- 学校外での待ち伏せやつきまとい行為

これらの行為により教育活動や学校運営に支障が生じる場合、本学園は必要な対応を行います。

4. 本学園の対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、本学園は状況に応じて次の措置を講じます。

- 管理職等による組織的対応への切り替え
- 電話、面談等の対応の終了
- 記録の作成及び保存
- 校内への立入り制限
- 弁護士、警察その他関係機関との連携
- 教職員の安全確保及びメンタルヘルス支援
- その他、教育環境及び就業環境を守るために必要な措置（民事・刑事両面での法的措置（損害賠償請求や刑事告訴等）のほか、学則等に基づいた学生に対する処分を含む）

5. 皆さまへのお願い

本学園は、皆さまからのご意見、ご要望、ご相談を真摯に受け止め、教育サービスの向上に努めてまいります。

その一方で、教職員の人格及び尊厳を守り、安全で良好な教育環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日制定

学校法人中部学園

理事長 角堀 雅信