

学校法人東京電機大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人東京電機大学（以下、「本学園」という。）は「技術で社会に貢献する人材の育成」を使命とし、建学の精神「実学尊重」、教育・研究理念「技術は人なり」のもと、学生・生徒主役の優れた教育を提供する良好な運営を目指し、教職員等が一丸となり教育・研究活動に取り組んでおります。

これらの取り組みに関する保護者及び関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望は大変貴重なものであり、真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えるような要求・言動により、教職員等の業務遂行が妨げられ、安心して教育・研究活動に取り組むことのできる環境が損なわれる行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、決して容認できる行為ではありません。

本学園は、このような行為に対しては毅然と対応し、教職員等の安全を確保するとともに、良好な教育・研究環境の維持に努めます。

2. 本学園におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、本学園又は教職員等に対する要求又は言動のうち、その内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当であり、その結果、教職員等の就業環境又は教育・研究環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げる行為は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個別の事案については、その内容や状況等を踏まえ、総合的に判断します。

(1) 社会通念上相当性を欠く要求の例

- ・教育・研究活動や本学園が提供するサービスと関係のない要求
- ・教育・研究活動の範囲を著しく超える要求
- ・実現が困難又は不可能な要求（成績の改ざん、卒業・進級・推薦の保証、学納金の減額等）
- ・不当な金銭の支払いや損害賠償を求める要求
- ・教職員等の私生活やプライバシーに関する要求
- ・性的な言動又は要求

(2) 社会通念上相当性を欠く言動の例

- ・暴行、傷害その他身体的な攻撃
- ・脅迫、侮辱、暴言、人格を否定する発言など精神的な攻撃
- ・威圧的な言動（大声で怒鳴る、机を叩く、威嚇する行為等）
- ・同じ要求や質問を執拗に繰り返すなどの継続的・執拗な言動
- ・長時間の電話、不退去、居座り、深夜・早朝の連絡など拘束的な言動
- ・SNS等への誹謗中傷や教職員等のプライバシーを侵害する投稿
- ・その他、教職員等の就業環境又は教育・研究環境を害する言動

4. 本学園におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学園は、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合は、教職員等の安全確保及び教育・研究環境の維持を最優先に、組織として適切かつ毅然と対応します。

また、必要に応じて事実関係を確認し、その内容を記録するとともに、対応窓口の一本化、面談や電話対応の終了又はお断り、施設への立入りや利用の制限等の措置を講じる場合があります。

さらに、悪質な行為や犯罪行為が認められる場合には、警察への通報や弁護士への相談その他法的措置を含め、適切に対応します。

以上