

## 学校法人中部大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

### (目的)

第1条 この基本方針は、学校法人中部大学（以下「学園」という。）において、学園に関係する保護者、卒業生、地域住民、取引先企業、来訪者その他の者（以下「ステークホルダー」という。）による言動等により教職員の就業環境が害されることを防止し、建学の精神のもと、健全で持続可能な教育・研究環境を維持することを目的とする。

### (定義)

第2条 この基本方針において「カスタマーハラスメント」とは、ステークホルダーが行う言動又は要求のうち、当該業務の性質その他の事情に照らして、その手段又は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おそれのあるものをいう。

2 カスタマーハラスメントには、対面による行為のみならず、電話、電子メール、SNS その他の通信手段を通じて行われる言動を含む。

### (カスタマーハラスメントに該当する行為)

第3条 カスタマーハラスメントに該当する行為として、次の各号に掲げるものが挙げられる。

- 一 精神的又は身体的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、暴行等）
- 二 威圧的、差別的、侮辱的又は性的な言動
- 三 教職員のプライバシーの侵害（無断での録音・録画又はそのデータの不適切な利用若しくはSNS等での誹謗中傷を含む。）
- 四 要求内容に照らして社会通念上相当と認められない態様による行為
- 五 その他、社会通念上許容される範囲を逸脱した迷惑行為

2 前項各号に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する行為の例示であり、これらに限られるものではない。

### (学園の基本姿勢)

第4条 学園は、ステークホルダーから寄せられる意見及び要望について、その内容及び態様に応じ、適切に対応するものとする。

2 学園は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、事実関係を適切に記録した上で、必要な対応を行うものとする。

3 前項の行為が悪質又は継続的であると判断される場合には、学園は、必要に応じて、警察、弁護士、行政機関その他の外部専門機関と連携し、関係法令に基づき、適切に対処するものとする。

### (事実確認等)

第5条 学園は、カスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為について、相談、申告又は通報があった場合には、事実関係を把握し、適切な措置を講ずるよう努めるものとする。

2 前項の調査に当たっては、関係者のプライバシー及び名誉に十分配慮し、公正及び中立な立場で行うものとする。

(対応措置)

第6条 学園は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し、その態様及び程度に応じて、次に掲げる措置を段階的に講ずることができる。

一 注意又は警告

二 対応時間又は対応方法の制限

三 対応の一時的な停止

四 学園施設への立入制限又は出入禁止

五 その他必要な措置

2 前項の規定にかかわらず、行為の態様が明らかに悪質又は危険である場合、又は教職員その他関係者の安全に重大な支障が生じるおそれがある場合には、学園は、段階的手順を経ることなく、直ちに必要な措置を講ずることができる。

(相談体制)

第7条 学園は、教職員が安心して相談できる体制を整備するため、必要な措置を講ずるものとする。

(教育・啓発)

第8条 学園は、カスタマーハラスメントの防止を図るため、必要に応じて教職員を対象とした教育及び研修を実施するものとする。

(適用範囲)

第9条 この基本方針は、学園並びに学園が設置する中部大学、中部大学第一高等学校、中部大学春日丘高等学校及び中部大学春日丘中学校に適用する。

2 各設置校においては、本方針を基本として、所属長が、それぞれの教育環境及び組織体制に応じたガイドラインを別途定め、実情に即した運用を行うものとする。

(見直し)

第10条 この基本方針は、社会情勢、関係法令及び関係機関の指針等の改定状況を踏まえ、必要に応じて改定を行うものとする。

附 則

この基本方針は、2026年4月1日から施行する。