学校法人富山国際学園

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

令和８(2026)年 10 月１日

富山国際学園は、大学、短大、高校、幼稚園を有する私学総合学園として、地域に根ざした教育研究活動を積み重ね、地域貢献を続けてきました。今後とも、学生・生徒・園児が安心して学びに専念できる環境を提供し、次代を担う人材を育成していくことが本学園の使命であり、本学園の教職員は、この使命を全うすべく日々取り組んでいます。

近年、教育現場において、社会通念を逸脱した不当な要求や言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」が深刻化しています。これらの行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、教職員等の就業環境や教育研究環境を害するものです。本学園として教職員等を守るため、これらの行為を容認せず、本学園と社会との健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

１．カスタマーハラスメントの定義

本学園の業務に係る顧客等（学生･生徒･園児及びその父母等、取引業者、地域住民等を含む。）からの言動であって、教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、教職員等の就業環境が害されるもの。

２．カスタマーハラスメントの行為の類型

（１）言動・要求等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提供する教育サービス等と全く関係のない要求
・想定している教育サービスを著しく超える要求（担任交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求等）
・不当な損害賠償要求

（２）手段や態様（態度を含む）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、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）
・威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）
・拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

３．カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントには屈せず、毅然とした態度で対応します。
・本学園がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。
・場合によっては、警察や弁護士等と連携し、適切に対処します。
・カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員等のケアを優先し、適切な対応を行います。
・このほか、文部科学省の「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」に沿って、必要な措置を講じます。

以上