

学校法人神戸村野学園 彩星工科高等学校
カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月

学校法人神戸村野学園が運営する彩星工科高等学校（以下、「本校」という）は「人は人のために尽くすをもって本分とすべし」という建学の理念のもと、人権を尊重し、健全かつ公正な学園運営を行っています。教職員は、この使命を全うすべく日々取り組んでいます。

しかしながら、教職員に「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」等のカスタマーハラスメント行為により、本校業務の正常な運営に支障をきたすことがあります。これらの行為は教職員の尊厳を傷つけ、教職員の就業環境を害するものです。本校は教職員の安心安全や人権を守るため、これらに該当する行為を容認せず、毅然とした態度で対応し、本校と社会との健全な関係を構築できるように努めてまいります。

1、本校におけるカスタマーハラスメントの定義

教職員に対する要求・言動であって、教職員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、教職員の職場環境が害されるもの

2、カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ① 暴行、脅迫、威嚇その他の身体的または精神的な攻撃
- ② 侮辱、人格否定、名誉棄損その他の不適切な言動（暴言、怒鳴り声、インターネットへの書き込みを含む）
- ③ 合理的理由のない謝罪、金銭補償または特別な対応の要求
- ④ 長時間の拘束、執拗な連絡その他の継続的な迷惑行為（対面、電話、メール等）
- ⑤ SNS等でのインターネットを通じた誹謗中傷等

上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

3、本校におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ① 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。
- ② 面談等の客観的状況把握のため、録音・録画を実施することがあります。
- ③ 面談は1時間程度とし、電話対応は30分までとします。
- ④ 本校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。
- ⑤ 法的な対応が必要な場合には、警察や弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。
- ⑥ カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員のケアを最優先し、適切な対応を行います。
- ⑦ 教職員がカスタマーハラスメントの加害者にならないように取り組みます。