

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

総合学院テクノスカレッジ（東京工学院専門学校、東京エアトラベル・ホテル専門学校）では、学生・保護者・入学希望者・卒業生・企業・地域の皆様をはじめ、本学院に関係する多くの皆様との信頼関係を大切にし、安心して教育を受け、また本学院をご利用いただける環境づくりに努めています。

皆様からお寄せいただくご意見、ご要望、苦情等は、教育活動や学校運営をより良いものとするための大切な声であると考えています。

一方で、ごく一部では、教職員の人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、過度または不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える言動が見受けられる場合があります。このような行為は、教職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、健全な教育活動や学校運営に支障を及ぼすおそれがあります。

本学院では、教職員が安心して教育活動および業務に従事できる環境を確保するとともに、学生・保護者等の皆様との良好な信頼関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対し、組織として適切に対応します。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等を申し出ること自体をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。本学院は、皆様からいただくご意見等を真摯に受け止め、教育活動および学校運営の改善に努めます。

2. 本学院におけるカスタマーハラスメントの定義

本学院では、カスタマーハラスメントを、「学生・保護者等、本学院の教育活動や事業に関係する方からの言動であって、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、教職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

ここでいう「学生・保護者等」には、学生、保護者、入学希望者、卒業生、企業、取引先、地域の皆様その他本学院の教育活動や事業に関係する方々が含まれます。

要求の内容そのものに問題がある場合だけでなく、要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える場合も含まれます。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為として、例えば次のようなものがあります。なお、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。

- 暴力行為、身体的な危害を加える行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉を毀損する言動、人格を否定する言動
- 威嚇、脅迫、強要等の行為
- 差別的な発言や、人権を侵害する言動
- 土下座等、社会通念上相当とは認められない対応を要求する行為
- 正当な理由なく長時間にわたり拘束し、または対応を求める行為
- 同一または類似の要求や言動を継続的・執拗に繰り返す行為
- 社会通念上許容される範囲を超える対応を強要する行為
- 本学院が提供する教育・サービス等の内容に照らして、合理性を欠く不当または過剰な要求
- 正当な理由なく、教職員の自宅、私的な連絡先、個人の SNS 等への連絡や対応を求める行為
- 虚偽の情報、誹謗中傷、プライバシーを侵害する内容等を SNS やインターネット等へ投稿・拡散するなど、社会通念上許容される範囲を超える行為
- 教職員個人を特定した上で、誹謗中傷、脅迫等を行う行為
- 教職員に対するセクシュアルハラスメント、SOGI(※)に関するハラスメント、その他のハラスメント行為
- 教職員に対するつきまとい、待ち伏せその他これらに類する行為
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、教育活動や学校運営に支障を及ぼし、教職員の就業環境を害する行為

これらに該当するかどうかについては、言動の目的、内容、手段や態様、頻度・継続性、それまでの経緯や状況等を踏まえ、個々の事案ごとに総合的に判断します。

※「SOGI (ソジ)」とは、性的指向 (Sexual Orientation) と性自認 (Gender Identity) の頭文字をとった略称です。

3. カスタマーハラスメントへの対応

本学院では、カスタマーハラスメントに対して、教職員の安全と尊厳を守ることを重視し、組織として適切に対応します。

- 本学院へのご意見、ご要望、苦情等については、その内容を真摯に受け止め、合理的かつ建設的な話し合いを通じて問題の解決に努めます。
- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、教職員を守るため、対応者の変更、複数の教職員による対応、対応時間・場所・連絡方法の指定や制限など、必要な措置を講じる場合があります。

- カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合や、通常に対応を継続することが困難であると判断した場合には、当該行為または要求に関する対応を制限、中止またはお断りする場合があります。
- 暴力、脅迫、つきまといその他犯罪に該当する可能性のある行為や、特に悪質と判断される行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法令に基づき適切に対処します。
- SNS やインターネット上における言動についても、その内容や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場合には、必要に応じて適切に対応します。
- カスタマーハラスメントを受けた教職員については、相談・報告体制を整備するとともに、必要に応じて心身のケアを含む適切な支援を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談・報告を行った教職員等のプライバシーを保護し、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行いません。
- カスタマーハラスメントへの対応について、教職員に対する研修や啓発を行い、組織として適切に対応できる体制の整備に努めます。
- 本学院の教職員に対しても、学生・保護者・企業・取引先等の皆様の立場を尊重した適切な言動を求め、教職員自身が他者に対するハラスメントの行為者となることのないよう、教育・啓発に努めます。

4. 皆様へのお願い

本学院は、学生・保護者・入学希望者・卒業生・企業・地域の皆様をはじめ、関係するすべての皆様との相互理解と信頼関係を大切にしています。

本学院の教育活動や学校運営に関するご意見、ご要望、苦情等は、教育や学校運営の改善につながる大切な声です。お気づきの点がございましたら、適切な方法でお知らせください。

本学院も、皆様の立場や状況に配慮し、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

本学院は、今後も皆様の声に真摯に耳を傾け、より良い教育環境の実現に努めるとともに、教職員が安心して教育活動および業務に従事できる職場環境の整備に取り組んでまいります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

総合学院テクノスカレッジ

(東京工学院専門学校・東京エアトラベル・ホテル専門学校)

制定：2026 年 10 月 1 日