

関東リハビリテーション専門学校におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

関東リハビリテーション専門学校（以下「本校」という）は、学生、保護者、受験生、卒業生、企業、地域社会をはじめとする本校に関係する方々から寄せられるご意見、ご要望、ご相談、苦情等を真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応いたします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、教職員等（本校の業務に従事するすべての者をいう。以下同じ。）の安全や心身の健康を損なうだけでなく、本校の教育研究活動や学生支援に重大な支障を及ぼすおそれがあります。

本校は、良好な就業環境および教育研究環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

本方針は、本校ホームページ等を通じて学内外に広く周知します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校におけるカスタマーハラスメントとは、本校の業務に関係する方から教職員等に対して行われる言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員等の就業環境もしくは本校の教育研究環境を害するものをいいます。

なお、正当な意見、要望、苦情、相談、異議申し立て等は、その手段および態様が社会通念上相当な範囲内である限り、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. 該当し得る行為の例

対象となる行為には、例えば以下のようなものが含まれます（ただし、これらに限定されません）。

- ・ 暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- ・ 長時間の拘束、居座り、同一の要求による執拗な繰り返し
- ・ 必要以上の長時間の電話による拘束（おおむね 30 分以上）
- ・ 夜間・休日を含む、学校窓口時間外および勤務時間外における不当な電話対応の要求
- ・ 過度な謝罪、金銭、特別扱い、教職員等の処分等の不当な要求
- ・ 成績、単位、入学者選抜結果等の不当な変更要求
- ・ 個人情報への不当な開示要求
- ・ 待ち伏せ、つきまとい、執拗な連絡
- ・ 無断撮影・録音、SNS 等における誹謗中傷や虚偽情報の発信
- ・ その他、正常な業務または教育研究活動を著しく妨害する行為

実際の判断にあたっては、要求の内容、経緯、言動の態様、頻度、継続時間および関係者への影響等を総合的に考慮します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

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は、対応の打ち切りまたは制限、退去要求、敷地内への立ち入り制限等の措置を講じることがあります。

特に悪質な場合や、暴力、脅迫、器物損壊等の犯罪行為・危険が認められる場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

本校は、カスタマーハラスメント対策を理由として正当なご意見やご指摘を排除することなく、本校側に改善すべき点がある場合には、真摯に受け止め、必要な改善および再発防止に取り組みます。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日
関東リハビリテーション専門学校