

学校法人ソニー学園 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

学校法人ソニー学園(以下「本学園」という。)は、コンプライアンス規程において、「役職員は、法人の構成員として、その使命を自覚し、コンプライアンスの重要性を深く認識し、高度の倫理観と社会的良識をもって、常に適正かつ公正に業務及び職務を遂行しなければならない。」と定めています。

学生、保証人、保護者、学外関係者等の皆様からのご意見には真摯に対応し、対話を通じた相互理解と信頼関係を築くことは、本学園の理念を実現するための不可欠な基盤です。

しかしながら、相互の尊重を著しく欠いたカスタマー・ハラスメントは、安心できる教育研究環境及び就業環境を直接的に侵害するものであり、決して看過することはできません。

本学園で働くすべての役職員は、教育研究活動や大学運営を支える重要な財産です。本学園は、安全配慮義務を負う事業主として役職員を保護し、就業環境を害するハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

2. 本学園におけるカスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは、学生、保証人、保護者、学外関係者等の言動であって、役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言動により、当該役職員の就業環境が害されることと定義します。

なお、学生、保証人、保護者、学外関係者等による意見、苦情又は相談であって、その内容、手段及び態様が社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントに該当しません。

3. カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・本学園の教育・研究その他の業務の範囲を著しく超える要求(制度や規則を著しく超えた特別対応の要求等)
- ・そもそも要求に理由がない又は本学の教育・研究その他の業務と全く関係のない要求(性的な要求、役職員のプライバシーに関わる要求等)
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求(合理的理由のない制度変更や特別措置の要求等)

・不当な損害賠償要求(本学園の教育・研究その他の業務と無関係である不当な損害賠償の要求等)

(2) 手段や態様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、土下座の強要等)
- ・威圧的な言動(大きな声をあげて役職員や周囲を威圧、反社会的な言動等)
- ・継続的、執拗な言動(同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え・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(長時間に渡る居座りや電話での役職員の拘束等)

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。また、学園内において対面で行われるものに限らず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

4. 本学園の対応および役職員の保護

(1) 組織的対応と役職員の保護

カスタマー・ハラスメントに該当するおそれがある事案については、役職員を一人で対応させず、関係部署が連携し、管理職を含めた複数名による組織的な対応を行い、役職員を保護します。

(2) 対応の打ち切りと法的措置

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、以後の対応(面談・電話・メール等)を打ち切る場合があります。また、特に悪質な事案については、警察への通報や弁護士等との連携により、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

(3) 役職員のケアと不利益取扱いの禁止

被害に遭った役職員の心身の健康回復を最優先とし、産業医等と連携した相談体制・メンタルヘルスケアを確実に提供します。また、事案を報告・相談した教職員のプライバシーを保護するとともに、報告・相談したことを理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

2026 年 10 月 1 日

学校法人ソニー学園 理事長 高橋 洋