福岡天神医療リハビリ専門学校における
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　はじめに

福岡天神医療リハビリ専門学校（以下、「学校」という。）は、学生、保護者、受験生、卒業生、地域の皆様をはじめとする学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します。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動は、教職員等の安全や心身の健康を損ない、学校の教育研究活動や学生支援にも影響を及ぼすことがあります。

学校は、良好な就業環境及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対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

学校におけるカスタマーハラスメントとは、学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、要求内容に妥当性がないもの、又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若しくは学校の教育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、異議申立て等は、その手段及び態様が社会通念上相当な範囲にある限り、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

・暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
・長時間の拘束、居座り、同一要求の執拗な繰り返し
・過度な謝罪、金銭、特別扱い、教職員の処分等の要求
・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、SNS 等における誹謗中傷や虚偽情報の発信
・その他、正常な業務又は教育活動を著しく妨害する行為

これらは例示であり、個々の事案について、要求内容、経緯、言動の態様、頻度、継続時間及び関係者への影響等を総合的に考慮して判断します。

4　カスタマーハラスメントへの対応

学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、対応の終了又は制限、退去要求、施設への立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、器物損壊等の危険が認められる場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、厳正に対処します。

学校は、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等を排除することなく、学校側に改善すべき点がある場合には、必要な改善及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
福岡天神医療リハビリ専門学校