

江戸川大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

江戸川大学（以下「本学」といいます。）は、教育および研究の場であり、すべての学生ならびに教職員等が互いの人格を認めあい、個人として尊重される環境の維持を重視しています。また、学生、保護者、地域住民、取引先等（以下「学生・保護者等」といいます。）からのご意見やご要望を大学運営の改善に資するものとして真摯に受け止めます。

一方で、教職員等を傷つけ、就労環境や教育研究環境を害する不当な要求や言動に対しては、本方針にのっとり、教職員を守り、健全な環境の維持および向上のために組織として行動します。

本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学の学生・保護者等からの意見・言動のうち、当該意見・言動に含まれる要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、それにより、教職員等の就労環境又は教育研究環境が害されるもの。

※本学への正当な意見・要望や建設的な提案等は含まれません。

本学におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

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。

- **身体的・精神的な攻撃**（暴行、傷害、器物破損、脅迫、大声での威圧、暴言、人格否定、侮辱、土下座等の不相当な謝罪要求）
- **不相当な拘束・執拗な行為**（正当な理由のない長時間・複数回にわたる電話やメール・面談の繰り返し、退去要請に応じない居座り行為、深夜・早朝・休日等の連絡）
- **過剰・不当な要求**（成績評価・進級・卒業・人事等に対する不当な撤回・変更要求、本学の責務を超える特別扱いの要求、不相当な金銭補償の要求）
- **プライバシー侵害・名誉毀損等**（インターネットや SNS 等への書き込み・誹謗中傷、個人情報への不適切な取得や無断公開、許可のない録音・録画・撮影）

本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以後の対応をお断り・制限させていただきます。また、組織的に対応を行い、事実関係の把握のため対応内容の記録や録音・録画を行うことがあります。

特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の専門機関と連携し、厳正に対処します。