学校法人トヨタ整備学園

トヨタ東京自動車大学校　トヨタ名古屋自動車大学校　トヨタ神戸自動車大学校

カスタマーハラスメントに対する基本方針

相互理解と信頼関係を大切にし、教職員を守るため組織として対応します

基本的考え方

本方針の対象となる学校関係者との相互理解及び信頼関係の構築を基本とし、正当な意見、要望及び相談に対しては誠実かつ適切に対応します。一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求又は言動により教職員の就業環境が害される場合には、教職員を保護し、個人に負担を集中させることなく、法人全体として組織的かつ適切に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

本法人におけるカスタマーハラスメントとは、対象となる学校関係者による要求又は言動のうち、教育活動及び学校運営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、教職員の就業環境を害するものをいいます。

対象となる学校関係者

● 学生、及びその保護者及び保証人	● 入学希望者、及びその保護者及び保証人
● 卒業生、退学者、元教職員その他過去に当法人に在籍し、又は関係のあった者及びその関係者	● 地域住民及び施設利用者
● 高等学校その他の教育機関並びにその関係者	● 関係先企業、取引先企業、委託業者その他学校運営に関係する者

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

次に掲げる行為は例であり、個別の事案ごとに判断します

● 長時間にわたる電話、面談その他教職員を拘束する行為	● 虚偽の情報の流布、誹謗中傷その他名誉若しくは信用を毀損する行為
● 繰り返しの要求、執拗な連絡その他過度な対応を求める行為	● 脅迫、暴力その他安全を脅かす行為
● 威圧的な言動・暴言・侮辱又は人格を否定する言動	● 学校運営又は教育活動の範囲を著しく超える要求
● SNS、インターネット等における誹謗中傷又はプライバシー侵害	● 不合理な謝罪、賠償、処分その他実現困難な要求

対応姿勢

● カスタマーハラスメントが疑われる事案については、組織として事実関係を把握した上で、毅然と対応します
● カスタマーハラスメントに対しては、教職員の安全及び就業環境を守るため毅然と対応し、必要に応じて顧問弁護士、警察その他の関係機関と連携します

電話応対について

教職員保護及び事実確認のため、通話内容を録音する場合があります
録音した情報は適切に管理し、本来の目的以外には使用いたしません

2026年10月1日　学校法人トヨタ整備学園