

カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人 SBI 大学
2026 年 9 月 19 日制定

学校法人 SBI 大学（以下「本学」という。）は、創立以来、「志あるビジネスパーソンを対象に、日本及び世界の経済・社会に活力をもたらす「有為な人材」を育成する」という建学の精神のもと、運営してまいりました。

本学では、受講生、修了生、出願検討者、その他本学の事業に関係を有する者等（以下、「対象者等」という。）との良好な関係を保ち、本学教職員等に対する暴言や過剰な要求など不適切と見受けられるもの（以下「カスタマーハラスメント」とし、その定義は後述のとおりとします。）から教職員等を守ることで、建学の精神に資する教育研究環境の維持及び向上が可能になるものと理解し、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」という。）に従って行動するものとします。

1. カスタマーハラスメントの定義

本学は、厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に従い、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、「対象者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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るため、当該手段・態様により本学の教職員等の就業環境が害されるもの」をいうものとします。

※「対象者等」は、今後、対象者等となる可能性のある方を含みます。

※「教職員等」は、本学の教職員に限られず、有償・無償を問わず本学の業務を行う全ての者を指すものとします。

2. カスタマーハラスメントの認定

本学は、前記定義に従い、本学の判断において、カスタマーハラスメントを認定するものとします。なお、カスタマーハラスメントに該当するものと想定される例は次のとおりです。

- ・暴力的な行為（暴行、器物損壊など）
- ・精神攻撃にあたる言動（脅迫、侮辱、名誉棄損など）
- ・不適切で受忍限度を超える言動（性的発言、差別的発言、威圧的な大声による言動など）
- ・不合理な要求行為（土下座の強要、内規違反行為の要求など）
- ・運営妨害となる行為（執拗な応対を求めること、退去の求めにかかわらず居座ることなど）

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報等の投稿（写真や音声、映像の公開も含む。）
- ・正当な理由のない要求行為（何の根拠に基づかない要求、社会通念上著しく過剰な要求など）

※ 上記は一例であり、これらの行為に限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントに対する対応

本学は、対象者等の行為がカスタマーハラスメントに該当すると認定した場合、教職員等を守るため、以下の措置を検討し、しかるべき対応をとるものとします。

- ・サポート対応などの打ち切り
- ・本学による事業の提供等の停止
- ・民事上の法的措置
- ・刑事告訴

4. 本学の取り組み

本学では、カスタマーハラスメントに対する組織的対応として、以下の取り組みを実施します。

- ・本学における本方針の徹底
- ・教職員等に対する本方針の周知
- ・カスタマーハラスメントの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の学内相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメントにあった教職員等へのフォロー体制の整備

以上