

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 9 月 25 日制定

株式会社サイバー大学

はじめに

株式会社サイバー大学（以下「当社」という。）は、「情報革命で人々に学習の機会を」という経営理念を掲げ、進化し続けるテクノロジーと変化し続ける社会に応え、生涯にわたり学び続ける意欲と能力を備えた人材の育成を使命としています。

その為には、学生、父母保証人、卒業生、取引先や地域の皆様をはじめとする当社に関係する全ての皆様（以下「ステークホルダー」という。）との相互の信頼と公正誠実な関係の構築が不可欠であると認識しております。

当社は、本方針にのっとり、従業員・教職員を守り、健全な職場環境の維持および向上のため、組織として毅然とした対応を行います。

### カスタマーハラスメントの定義

ステークホルダーからの当社に対する意見・言動のうち（対面、電話、SNS 等インターネット上のものなども含む）、内容およびその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該内容および手段・態様により、従業員・教職員の職場環境、教育研究環境が害されるもの。

### カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・精神的な攻撃（威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、罵声、人格否定など）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・合理性を欠く過剰、不当な要求（土下座の強要、事実無根の謝罪要求など）
- ・時間的拘束、執拗な言動（長時間又は複数回、継続的に繰り返される電話、メール、深夜・休日対応の強要など）
- ・プライバシー侵害（従業員の SNS 特定や無断での動画撮影・録音の強要など）
- ・ネット上の攻撃（SNS や掲示板への従業員の実名・誹謗中傷の投稿など）
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・正当な理由のない金銭補償の要求

※ 上記の具体的な行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

#### カスタマーハラスメントへの対応

従業員・教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然とした対応を行います。

従業員・教職員の人格と尊厳を守るため、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、以後の対応をお断りさせていただきます。

悪質と判断した場合には、警察、弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

#### カスタマーハラスメントに対する主な取り組み

従業員・教職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、以下の対応を行います。

従業員・教職員へ本方針の周知徹底や対処方法についての研修の実施

カスタマーハラスメント発生時の社内相談窓口の整備

カスタマーハラスメント被害にあった従業員・教職員のメンタルケア体制の整備

以上