

美作大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

美作大学（以下「本学」という。）は、教育・研究、および地域貢献活動を通じて社会に寄与することを使命としています。これらの使命を果たすため、教職員等が安全かつ心身ともに健康に働くことができる環境を確保することを目指して、「美作大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本学では、学生、保護者、地域住民の皆様から寄せられたご意見や苦情が教育活動の改善につながる貴重なものであると認識し、真摯かつ誠実に向き合うことを教職員の責務と考えています。正当な理由に基づく要望や苦情については、適切かつ迅速に対応します。

しかしながら、これらの対応において、今後、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や、教職員の尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）が発生する可能性も否定できません。

そうした行為は、教職員の就業環境を害するだけでなく、本学の健全な運営や教育研究活動の質の低下を招く重大な問題です。

本学は教職員を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応し、健全な職場環境と教育研究環境の維持・向上に努めることを宣言します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学では、文部科学省や厚生労働省の指針に基づき、以下の 3 つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- （１） 教職員等以外の者（学生、保護者、取引先、地域住民等）からの教職員等に対する言動であること。
- （２） 当該言動・要求が、業務の性質や事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであること。
- （３） 教職員等の就業環境や教育研究環境が害されるものであること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

該当する行為として、以下のようなものが想定されます（これらに限定されるものではありません）。

- ・身体的な攻撃：暴行、傷害、物品の投げつけ。
- ・精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要。
- ・威圧的な言動：高圧的な態度、大声での叱責。
- ・継続的・執拗な言動：長時間にわたる電話や窓口対応の拘束、不退去、居座り、繰り返し行われる過度な連絡。
- ・不当な要求：権限のない事項や、規程を逸脱した過剰なサービスの要求、不当な金銭補償の要求、教職員の懲戒・解雇の要求。
- ・プライバシーの侵害：SNS 等への個人情報や誹謗中傷の投稿、盗撮・無断撮影。
- ・差別的・性的な言動：差別的な発言、性的な発言（セクシュアルハラスメント）。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・組織的な対応：事案が発生した際、教職員を孤立させず、組織として事実関係を迅速かつ正確に把握したうえで毅然と対応します。
- ・警告と中止：カスタマーハラスメントと判断される言動があった場合、直ちに止めるよう警告し、改善されない場合は以後の対応をお断り（退去や電話・メールの打ち切り）します。
- ・証拠の記録：対応の適正化と事実確認のため、録音や録画をする場合があります。
- ・外部専門家との連携：悪質と判断した場合には、警察や顧問弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を検討します。

5. 相談窓口の設置と体制整備

本学は、カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するため、以下の体制を整えます。

- ・相談窓口：総務課にカスタマーハラスメント相談窓口を設置し、教職員からの相談を受け付けます。
- ・担当者の研修：窓口担当者が適切に対応できるよう、定期的に必要な研修を受講させ、対応能力の向上と知識の習得を図ります。

6. プライバシー保護と不利益取扱いの禁止

- ・プライバシーの保護：相談者および関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、相談内容等の機密を厳守します。
- ・不利益取扱いの禁止：教職員が相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けることはありません。

7. 被害を受けた教職員へのケア

本学は、カスタマーハラスメントの被害にあった教職員の心身の安全を最優先し、適切なメンタルケアや相談体制の整備、被害の未然防止に向けた対策を講じます。

8. 本学の教職員が他者に対してカスタマーハラスメントを行った場合の対応

取引先等からカスタマーハラスメントの事実確認等に関して必要な協力を求められた際には誠実に応じます。調査の結果、本学の教職員によるカスタマーハラスメントの事実が認められた場合は、本学の規則等に準じて厳正に対処し、カスタマーハラスメントの抑止に努めます。

令和8年4月1日

学校法人美作学園 美作大学