

## 学校法人日本社会事業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

### 1. はじめに

学校法人日本社会事業大学（以下「本法人」という。）は、すべての構成員が、安全かつ快適に学び、働くことができる環境の確保を最優先とし、人権を尊重した大学運営に努めています。

近年、教職員に対する不当な要求や暴言など、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっており、教職員の就業環境や教育研究活動に深刻な影響を及ぼしています。このような状況を踏まえ、本法人では、教職員の心身の健康と職場環境の保全を目的として、「学校法人日本社会事業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」を策定しました。

本法人は、この基本方針に基づき、すべての教職員の心身の安全と健康を守り、健全な職場環境及び教育研究環境の維持・向上に努めてまいります。

### 2. カスタマーハラスメントの定義とその行為

本法人におけるカスタマーハラスメントとは、本法人の業務に関連して行われる①本法人の教職員以外の者による本法人や教職員に対する言動・行為であって、②本法人の教職員が従事する業務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たものにより、③教職員の就業環境又は教育研究環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすものと定義します。

【該当する行為の例（例示であり、これらに限られません）】

#### ◆要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- (1)教育活動・研究活動・社会貢献活動への不適當な要求
- (2)金銭補償の要求
- (3)謝罪の要求

#### ◆要求の内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- (1)身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2)精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）※SNS等への書き込み等も含む
- (3)威圧的・高圧的な言動
- (4)土下座の要求
- (5)継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (6)拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7)差別的な言動
- (8)性的な言動
- (9)教職員等個人への攻撃、理不尽・不当・不適切な内容・態度・行為による要求

### 3. カスタマーハラスメントへの本法人対応について

本法人へのご意見・ご指摘については、真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、今後の改善に資することを想定し、録音等をさせていただく場合があります。また本法人は、カスタマーハラスメントに対し毅然とした姿勢で臨み、教職員を孤立させず、組織として対応します。

そのうえで、本法人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、該当する事案への以後の対応をお断りさせていただきます。メールについては、攻撃的な文言、その他社会通念上許容される範囲を超える表現がある場合、返信を見送りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、弁護士、警察等の外部機関と連携し、法的措置を含め適切かつ厳正に対処します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。

### 4. 本法人におけるカスタマーハラスメントの被害防止対策

本法人は、教職員の人格と尊厳を守ることを目的とし、本方針の周知や研修等により、カスタマーハラスメントの被害防止対策を徹底します。

学校法人日本社会事業大学  
理事長 蒲原 基道