藤女子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

藤女子大学は、建学の精神に基づき、学生の教育と人間的成長を支えるとともに、すべての教職員が尊厳をもって安心して教育･研究および業務に取り組むことのできる環境の実現を目指します。このたび、労働施策総合推進法の一部改正（2026 年 10 月 1 日施行）を受け、関係者によるカスタマーハラスメントに対し大学として組織的に対応するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。本学は、関係者の皆様との相互の尊重と信頼に基づく関係を大切にし、学生にとっても教職員にとっても、安全で良好な教育・研究環境の維持・向上に努めてまいります。

2　本方針の対象者（関係者等）

本学の教育研究活動、学生支援、施設・サービスの提供、地域貢献その他の業務に関わる方々が対象となります。具体的には、学生、学生の保証人やその家族、卒業生、受験生および受験生の出身高校の教員等、本学施設の利用者、取引先、地域住民、教育・研究・社会連携その他本学の事業活動に関係を有する方々のことをさします。

3　カスタマーハラスメントの定義

関係者等からの本学又は教職員等に対する言動、要求のうち、教職員が従事する職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行為であって、これにより教職員等の就業環境又は教育研究環境が害される行為をさします。

4　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（１）言動、要求等の内容が妥当性を欠くもの

・成績評価、単位認定、学位審査、入学者選抜のプロセスや結果等に対する不当な変更の要求

・教育活動、研究活動等の内容に対する不適当な要求

・学内規程、各種手引き等に定める内容又は所定の手続を逸脱した要求その他明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等

・過度な謝罪の要求や教職員等の処罰、異動、退職等の要求等

（２）手段、態様（態度を含む）が社会通念上、相当性を欠くもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上への書き込み、盗撮、無断撮影等）

・威圧的な言動

・継続的又は執拗な言動（話のすり替え、揚げ足取り等）

・拘束的な行為（長時間にわたる電話、窓口等での拘束、不退去、居座り、監禁等）

・虚偽や誇張その他故意に誤解を招くような言動

・各種のハラスメント（差別的、性的な言動等）に該当しうる行為や違法、不当な行為

※上記（１）と（２）は例示であり、これらに限られるものではありません。

5　ご意見・ご要望およびカスタマーハラスメントへの対応

本学は、関係者等からのすべてのご意見やご要望に真摯に向き合い、誠意をもって対応します。

他方、教職員の安全の確保、事実関係の正確な確認および業務改善のため、以下のような対応をとる場合があります。

・電話やその他のやりとりを録音・録画させていただくことがあります。

・関係者等からの言動について、「カスタマーハラスメント」に該当すると判断した場合には、それ以降、対応を中断又は終了することがあります。

・悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。

・学生による行為については、学則その他の学内規程に基づく指導又は懲戒の対象となることがあります。

・本学は、教職員等が加害者にならないよう、啓発及び研修その他必要な取組を推進します。