

学校法人拓殖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

学校法人拓殖大学

1. 基本的な考え方

学校法人拓殖大学（以下「本学」という。）は、教育・研究活動を通じて社会に貢献するとともに、学生、生徒、保護者、卒業生、取引先、地域社会その他本学に関わるすべての方々との信頼関係を大切にし、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、教職員の人格や尊厳が傷つけられ、心身の健康や就業環境が害されることは、決して容認されるものではありません。

本学は、教職員が安心して職務に取り組むことができる環境を確保するとともに、教育・研究活動および大学運営を適切に継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応することを基本方針とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、学生、生徒、保護者、卒業生、取引先、地域住民その他本学の関係者からの意見、苦情、要求、言動（対面・電話・メール・SNS等インターネット上のものを含む。）のうち、その要求の内容に妥当性が認められないもの、または要求の内容に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、本学の教職員および本学の業務に従事する関係者の就業環境を害するものをいいます。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、行為者の意図や悪意の有無のみで判断するものではなく、要求の内容、言動の態様、経緯、頻度等を踏まえ、個別の状況に応じて総合的に判断します。

なお、正当な苦情、意見、要望、問い合わせ等については、カスタマーハラスメントとは区別し、引き続き真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為には、以下のようなものがあります。ただし、これらに限られるものではなく、個別の状況に応じて総合的に判断します。

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言等）
- (3) 威圧的な言動、威嚇、執拗な詰問等
- (4) 社会通念上不相当な謝罪、金銭、処分その他の対応の要求
- (5) 合理的な理由のない過度な要求や、制度・規程等の範囲を超える要求
- (6) 長時間にわたる拘束、同様の要求や問い合わせの執拗な繰り返し
- (7) 教職員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーを侵害する行為
- (8) SNS 等への投稿やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の公開等
- (9) その他、教職員の就業環境を害する社会通念上不相当な言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに対し、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として以下のとおり対応します。

- (1) カスタマーハラスメントが疑われる場合には、教職員の安全と心身の健康に配慮し、上司への報告・相談を促すとともに、複数名での対応や管理職への引継ぎなど、組織的な対応を行います。
- (2) 行為の状況に応じて、対応時間や方法を制限し、または対応を中止するなど、教職員の安全確保および適切な業務運営のために必要な措置を講じます。
- (3) 必要に応じて、事実関係の確認や記録のため、録音その他の方法により対応状況を記録するとともに、個人情報および関係者のプライバシーの保護に十分配慮します。
- (4) 悪質な行為や犯罪に該当する可能性のある行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、必要に応じて法的措置を含め、厳正に対処します。

5. 教職員への支援と再発防止

本学は、カスタマーハラスメントを受けた教職員が安心して相談できる体制を整備し、相談者のプライバシーを保護するとともに、相談したことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

また、教職員への研修や情報共有を通じて、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、適切な対応能力の向上を図ります。

さらに、相談・対応事例を踏まえて対応体制や手順を継続的に見直し、カスタマーハラスメントの防止と再発防止に努めます。

6. 皆様へのお願い

本学は、学生、生徒、保護者、卒業生、取引先、地域社会その他本学に関わる皆様から寄せられるご意見、ご要望等を真摯に受け止め、教育・研究活動および大学運営の改善に努めてまいります。

皆様におかれましても、教職員の人格と尊厳を尊重し、相互理解に基づく良好な関係の構築にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日