

昭和薬科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. 基本的な考え方

昭和薬科大学（以下「本学」という。）は、建学の精神に基づき、教育・研究・社会貢献活動を通じて、すべての人々に誠実に対応し、信頼される大学づくりに取り組んでいます。その一方で、教職員（本方針において「教職員」とは、本学の専任教員、非常勤講師、職員、契約職員、パートタイム職員その他名称のいかんを問わず本学に雇用されるすべての労働者をいいます。また、派遣労働者、業務委託先の従事者、個人事業主その他本学の業務に従事する者についても、本方針の趣旨を踏まえ、必要に応じて同様に保護の対象とします。）に対する悪質な言動や不当な要求が、教育・研究活動および健全な職場環境に重大な影響を与えるケースが増加している実情を踏まえ、「昭和薬科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、組織として毅然とした対応を行います。

もっとも、当然のことながら、正当なご意見、ご要望、ご相談、苦情の申入れ、及び障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正又は合理的配慮の提供に関する申出は、それ自体が直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではありません。本学は、これらの申出について、関係法令及び学内規程に基づき、建設的な対話を通じて適切に対応します。

本方針を通じて、関係者の皆様と相互の信頼関係を築き、健全なコミュニケーションを促進するとともに、学生により良い教育環境を提供することを目指します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、本学に対する言動又は要求であって、次の各号のいずれにも該当するものをいいます。

- 1) 学生、大学院生、科目等履修生、研究員、研究生、保護者、保証人、受験生、受験予定者、資料請求者、卒業生、公開講座・行事等の参加者、施設利用者、取引先、委託先、実習先、近隣住民その他本学の教育・研究・社会貢献活動に関係を有する者による言動又は要求であること
- 2) 当該言動若しくは要求の内容、又はこれを実現するための手段・態様が、本学の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るものであること
- 3) 当該言動又は要求により、教職員等が身体的若しくは精神的苦痛を受け、就業環境が害され、又は教育・研究活動その他本学の業務遂行に支障が生じること

3. 対象となるハラスメント行為の例

対象となるカスタマーハラスメントの例は次のとおりです。ただし、以下は例示であって、これらに限られるものではありません。

- 1) 身体的な攻撃：暴行、傷害、身体的な接触や腕を掴む、つばを吐きかけるなどの行為
- 2) 精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、威嚇的な暴言
- 3) 不当・過大な要求：教育、研究、その他本学の業務内容と無関係な要求、実現不可能な要求、短期間での回答の強要、および不当な謝罪（土下座等）や処分又は異動の強要、不当な金銭補償の要求

- 4) 就業環境の妨害：事前アポイントなしでの訪問による面談強要、長時間の拘束、長時間の電話、および本学からの要請を無視した施設内への居座り（不退去）
- 5) 問い合わせの過度な繰り返し：同一又は類似の質問・要求・苦情の繰り返し、執拗な電話・メールの繰り返しや、業務時間外・深夜の連絡強要
- 6) プライバシーの侵害：教職員の個人情報、家族関係、私生活、その他の情報の詮索、曝露、開示の要求、人格否定に関わる発言
- 7) 撮影・投稿等：教職員等又は学内施設の盗撮、無断撮影、録音、録画、撮影・録音等をやめるよう求められた後もこれを継続する行為
- 8) ネット上での誹謗中傷：インターネットや SNS 上での教職員の実名・写真・動画の無断投稿、およびそれらを背景とした脅迫・名誉毀損行為
その他：不適切なプレゼントや贈答品の強要、その他社会通念上相当な範囲を逸脱し、教職員の就業環境、教育・研究活動又は学生の修学環境に支障を及ぼす行為

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

- 1) 本学は、カスタマーハラスメントが疑われる事案を認識した場合、速やかに関係する教職員等からの申告、関係者からの聴取、記録、録音・録画、電子メール、SNS 投稿その他客観的資料の確認等により、事実関係を迅速かつ正確に確認し、教職員の心身の安全と健康を最優先に確保します。
- 2) 特定の教職員に過度な負担や対応を委ねず、大学として一体となり、カスタマーハラスメントに屈することなく毅然とした態度で臨みます。
- 3) 当該言動又は要求の目的、内容、態様、頻度、継続性、経緯、当該教職員等の心身の状況、本学の業務の性質、業務への支障の有無及び程度、その他の事情を総合的に考慮し本学がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、その内容及び程度に応じて、必要かつ相当な範囲で、次の措置を講じることがあります。ただし、学生に対する措置については、学則その他学内規程に基づく手続、教育的配慮及び学生の修学環境への影響を踏まえて、個別に必要なかつ相当な対応を行います。
 - ① 行為者に対する説明、注意喚起又は警告
 - ② 対応者の変更、複数名での対応、対応時間・対応方法の指定、書面又は電子メールによる対応への切替え
 - ③ 十分な説明後も同一又は類似の要求が継続する場合の面談・電話・電子メール等による対応の終了又は制限
 - ④ 犯罪に該当し得る言動がある場合の警察への通報又は相談
 - ⑤ 弁護士、警察等の捜査機関その他外部専門機関への相談
 - ⑥ 法令、学則、学内規程及び契約上許容される範囲での施設利用の制限、立入禁止、取引停止その他必要な措置
 - ⑦ 仮処分、損害賠償請求その他法的措置

5. 録音・録画の実施

本学は、事実確認、教職員の安全確保及び再発防止のために必要な範囲で、面談、電話、電子メール、SNS 投稿、防犯カメラ映像その他関係資料を記録、保存及び確認することがあります。これらの記録に含まれる個人情報、関係法令及び本学の個人情報保護に関する規程に従い、利用目的の範囲内で適切に取り扱います。

6. 教職員への取り組み

- 1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します（相談方法、受付時間、相談担当者、相談後の対応の流れは別途周知します。）。
- 2) 相談は、相談窓口のほか、所属長、管理監督者その他本学が指定する担当者に対して行うことができます。
- 3) 本学は、匿名での相談にも対応できる体制を整備し、被害を受けた教職員、事実確認に協力した者、その他関係者のプライバシーの保護をし、相談内容、心身の状況、性的指向・ジェンダーアイデンティティ、その他機微な個人情報を含む情報を、必要な範囲を超えて共有又は開示しません。
- 4) 被害を受けた教職員等に対し、状況に応じて、対応者の変更、複数名対応、行為者との接触回避、産業医・カウンセラー等への相談その他必要な配慮を行い、再発防止に努めます。
- 5) 実際の事例を基に再発防止と対応力の向上に努めます。
- 6) 本学は、教職員等がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いとはしません。
- 7) 本学は、教職員等に対し、カスタマーハラスメントの内容、本方針、相談窓口、初期対応、事実確認、記録化、個人情報保護、警察・弁護士等との連携、学生・保護者・受験生等への適切な対応に関する研修又は周知を実施します。

7. その他

本学は、本学の教職員が、取引先、委託先、実習先、他大学その他第三者の労働者又は関係者に対し、カスタマーハラスメントに該当し得る言動を行わないよう、必要な周知、研修及び注意喚起を行います。

以上

〔令和 8 年 7 月 24 日 理事会決議〕