

学校法人北翔大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

学校法人北翔大学（以下「法人」という）は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策総合推進法」という）の趣旨に鑑み、教職員の安全な就業環境を確保するとともに、教育研究活動及び法人運営の継続性を維持するため、カスタマーハラスメントの防止及び排除に向けた基本方針を以下のとおり決定した。

1. 基本方針の目的と位置づけ

この基本方針は、私立学校法及び法人の「内部統制システム整備の基本方針」に基づき、組織としてカスタマーハラスメントの防止及び排除、並びに問題が生じた場合に公正かつ適切に対応するための体制を確立することを目的とする。

2. カスタマーハラスメントの定義

- (1) この基本方針において「教職員」とは、正規雇用労働者のほか、パートタイム労働者、契約職員等を含む法人に雇用されるすべての労働者、及び法人において就業する派遣労働者をいう。
- (2) 「利用者」とは、在学生（大学院学生、学部学生、学科学生、研究生、聴講生、科目等履修生、その他法人が設置する学校において修学している者をいう。以下同じ）、保護者、保証人、卒業生、取引先、近隣住民その他の法人に関係を有する者をいう。
- (3) 「カスタマーハラスメント」とは、利用者からの言動のうち、当該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（要求内容に妥当性が認められないもの、又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なもの）により、教職員の就業環境が害されるものをいう。
- (4) 客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れ、指摘若しくは要望、又は障害者差別解消法に基づく合理的配慮の要請その他の正当な権利の行使若しくは配慮の要請は、カスタマーハラスメントには該当しない。

3. 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為には、次に掲げるものが含まれる。ただし、これらに限るものではない。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為、わざとぶつかる行為、つばを吐きかける行為等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- (3) 教職員の人格を否定するような言動（性的指向、性自認若しくはジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、又は機微な個人情報をも本人の承諾なく暴露するアウティング行為を含む）

- (4) 威圧的な言動、又は継続的若しくは執拗な言動（大声をあげること、執拗な架電若しくは電子メール等の送信、同様の質問の執拗な繰り返し等）
- (5) 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動（長時間にわたる居座り又は電話により教職員を拘束することを含む）
- (6) 正当な理由のない、又は妥当性を欠く過剰若しくは不当な要求（契約内容を著しく超えるサービス若しくは対応が不可能な要求、損害賠償、金銭補償、謝罪の強要等）
- (7) インターネット等（SNS等）への教職員個人のプライバシー情報の無断投稿若しくは誹謗中傷の掲載、又は無断での撮影若しくは録音行為

4. 法人の対応姿勢

- (1) 法人は、カスタマーハラスメントに対して現場の教職員個人に対応を委ねることなく、組織全体として毅然とした態度で臨み、労働者を保護する。
- (2) 法人は、カスタマーハラスメントと判断した場合は、利用者への対応を中止し、必要に応じて退去を求め、又は施設への立ち入りを制限する。
- (3) 法人は、特に悪質と判断される事案に対しては、警告文の発出、施設利用の制限等の抑止措置を講ずるとともに、犯罪行為に該当し得るときは直ちに警察へ通報し、法的措置が必要なときは弁護士と連携して厳正に対処する。
- (4) 前3号の対応を講ずるに当たっては、障害者差別解消法及び関係行政機関の定めるガイドラインに即し、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止並びに合理的配慮の提供に十分留意する。

5. 適切な就業環境の整備等

- (1) 法人は、教職員がカスタマーハラスメントに関して相談しやすいよう、適切な相談窓口の整備及び周知に努める。
- (2) 法人は、教職員からカスタマーハラスメントに係る相談があった場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた教職員のメンタルケア、配置転換その他必要な措置を適切に講ずる。
- (3) 法人は、教職員がカスタマーハラスメントに関して相談、報告若しくは事実確認への協力を行ったことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いをされないよう、徹底する。
- (4) カスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、他の法人に雇用される労働者等、他事業主に関係する事案である場合は、必要に応じて、他の事業主に事実確認や再発防止に向けた措置への協力を求める。

6. プライバシーの保護

法人は、カスタマーハラスメントに係る相談及び対応の過程で知り得た相談者、行為者その他の関係者のプライバシー（性的指向、性自認若しくはジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を含む）を厳重に保護するとともに、関係部署間の連携等においては情報の取扱いに厳重に留意する。

7. 基本方針の改廃

この基本方針の改廃は、常勤理事会の議を経て、理事長が行う。

附 則

この基本方針は、令和 8 年 9 月 11 日から施行する。