

日本大学カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目 的

学校法人日本大学（以下「本学」という）は、法令等に則り、誠実かつ公正に業務を遂行するにあたり、教職員の心身の安全を守り、安心して教育、研究、医療及び社会貢献等に従事できる環境を整えることを目的とし、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

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、学費支弁者、患者、近隣住民又はその他本学の業務に密接な関係を有し本学の教職員が応対する者（以下「相手方」という）が、正当な範囲を超えて教職員に対し不当又は過剰な要求や暴言等を行う著しい迷惑行為であり、教職員の就業環境の悪化を招くものをいいます。なお、教育的又は保育的な配慮を要する園児、児童本人による行為については、本方針の対象外とします。

3 教職員の定義

この基本方針でいう教職員とは次に掲げるものとします。

- ① 本学教職員等（専任教職員、非常勤講師、臨時職員等）
- ② 本学の業務遂行に関わる者（派遣労働者、業務委託職員等）
- ③ 本学役員及び評議員
- ④ その他本学の業務に従事する全ての者

4 対象となる行為の例

以下に例示する、言動の内容、手段又は態様等が社会通念上許容される範囲を超える行為をカスタマーハラスメントと判断します。

- ① 暴力、暴言、人権侵害
- ② 土下座の要求
- ③ 長時間の拘束、時間外の対応要求や執拗な連絡
- ④ 社会通念上相当な範囲を超える不当又は過剰な要求
- ⑤ 本学や教職員の個人情報等をSNS等へ投稿し、本学の信用を棄損させる行為
- ⑥ 教職員へのセクシュアル・ハラスメント、つきまとい行為

5 基本的な考え方及び対応姿勢

① パートナーシップの重視

本学と相手方は、教育、研究、医療及び社会貢献等の提供において対等なパートナーであり、相互尊重を基本とします。

② 誠実な対応と毅然とした態度

正当な御意見・御要望には真摯かつ誠実に対応し、業務向上に繋がります。ただし、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、教職員の人格と尊厳を守るため、毅然とした態度で対応します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以後の対応をお断りします。

③ 組織的対応の徹底

カスタマーハラスメント発生時には、担当者一人に抱え込まず、大学全体で共有又は連携して組織的に対応します。また、現場の管理監督者等による適切な介入や適切なサポート体制を構築します。

④ 教職員によるハラスメントの禁止

本学の教職員は、業務委託先をはじめとする外部関係者に対してカスタマーハラスメントを行ってはなりません。また、本学は、業務に関わる全ての者が互いに尊重し合える環境の構築に努めるものとします。

6 教職員への支援

本学は、カスタマーハラスメント被害を受けた教職員のための相談窓口を設置の上、メンタルヘルスケアを最優先し適切な事後フォローと相談報告体制の整備を行います。また、カスタマーハラスメントに関する相談や報告を行った教職員に対し、それを理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

7 外部専門機関との連携

悪質なケース（暴力、脅迫、法的根拠のない過剰要求等）については、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。