

尚美学園大学 カスタマーハラスメント対応ガイドライン

学長裁定

制定 2026 年 10 月 1 日

ハラスメント等の防止等に関する規程第 20 条に基づき、カスタマーハラスメントの対応に関し、本ガイドラインを定める。

1. 本学の責務

- (1) 尚美学園大学（以下「本学」という。）はカスタマーハラスメントにより教職員等（本学の教職員、本学に派遣されている派遣労働者及び請負契約その他の契約に基づき本学においてその業務に従事する取引先の労働者をいう。以下同じ。）の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じる責務を負う。このため、社会通念上許容される範囲を超える要求又は言動に対しては、教職員等を孤立させることなく、組織として毅然かつ適切に対応し、教職員等の安全と人格の尊厳を守る。
- (2) 本学は、教職員等から相談又は報告があった場合には、相談体制のもとで速やかに事実関係を確認し、事案に応じて法令及び関係規程等に基づき厳正に対処するとともに、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携して対応する。
- (3) 本学は、学生、保護者、取引先、近隣住民その他本学の行う事業に関係を有する者（以下「関係者等」という。）からの正当な意見又は要望に対しては、真摯かつ誠実に対応し、教育・研究活動及び大学運営の改善・向上に活かすよう努める。

2. 教職員等及び学生の責務

- (1) 教職員等及び学生は、相手方の人格及び尊厳を尊重し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはならない。
- (2) 教職員等は、関係者等から意見又は要望を受けたときは、その内容を確認のうえ、真摯かつ誠実に対応する。
- (3) 教職員等は、関係者等からの言動が社会通念上許容される範囲を超えるおそれがあるときは、一人で抱え込まず、速やかに所属長等に相談又は報告する。
- (4) 所属長は、教職員等から相談又は報告を受けたときは、当該教職員等の安全及び心身の負担に配慮しつつ、必要な支援、情報共有及び組織的対応を行う。

3. カスタマーハラスメントを起こさないための基本的な心構え

(1) 加害者側の立場

- ① 相手方の人格を尊重し、威圧的、侮辱的又は差別的な言動を行わないこと
- ② 相手方に意見又は要望を伝えるときは、その内容に相当の理由があるか、また、

その伝え方が適切であるかに留意すること

- ③ 不満がある場合であっても、暴言、長時間の拘束、執拗な連絡その他相手方に過度の負担を与える言動を行わないこと
- ④ 謝罪、金銭の支払、特別な取扱い等を求めるときは、社会通念上相当な範囲にとどめること

(2) 被害者側の立場

- ① 関係者等からの意見又は要望に対しては、その内容を確認し、真摯かつ誠実に対応すること
- ② 関係者等の意見又は要望及び言動が、正当な内容であり、かつ社会通念上許容される範囲を超えていないものであるかを見極めること
- ③ 不当な要求、暴言その他の迷惑行為に対しては、感情的に応酬しないこと
- ④ 教職員等は、関係者等への対応を一人で抱え込まず、所属長等に相談又は報告し、組織的に対応すること
- ⑤ 教職員等の個人情報の保護に留意し、相手方に私的な連絡先等を安易に開示しないこと

4. カスタマーハラスメントの具体例

- (1) 要求内容に妥当性がないもの又は本学の教育研究活動等と関係のない要求
(性的な要求、教職員等のプライバシーに関わる要求等)
- (2) 想定している対応を著しく超える要求（業務時間外に対応を強いる等）
- (3) 対応が著しく困難、又は不可能な要求
(成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求、不当な損害賠償要求等)
- (4) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (5) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮、人格否定、SNS等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）
- (6) 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- (7) 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）
- (8) 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

5. 相談・報告体制

本学は、ハラスメント等対策委員会における対応とは別に、必要に応じて次の措置を講ずる。

- (1) 教職員等は、カスタマーハラスメントを受けたとき、又はそのおそれがあるときは、速やかに、所属長等に相談又は報告を行う。
- (2) 相談又は報告を受けた所属長等は、速やかに学長及びハラスメント等対策委員長に

共有し、組織的対応につなげるものとする。

6. 事実確認

本学は、事実確認について、ハラスメント等対策委員会における対応とは別に、次の措置を講ずる。

- (1) 事実関係の確認及び適切な対応のため、必要に応じて面談、電話、電子メールその他のやり取りについて、記録又は録音等を行う。
- (2) 事実関係の確認に当たっては、必要に応じて相談者及び関係者から事情を聴取し、記録、録音、録画、電子メールその他の資料を確認するものとする。
- (3) (1)、(2)により取得した記録等の取扱いは、法令及び関係規程等の定めるところによる。

7. 被害を受けた教職員等の保護

本学は、被害を受けた教職員等の安全及び就業環境の確保を最優先とし、必要に応じて次の措置を講ずる。

- (1) 複数人による対応
- (2) 上司等への対応担当者の変更
- (3) 心身の負担軽減のための業務上の配慮
- (4) 産業医、医療機関その他専門家への相談勧奨

8. 行為者に対する対応

本学は、本学の教職員に対するカスタマーハラスメントが認められる場合には、必要に応じて次の措置を講ずる。

- (1) 注意又は警告
- (2) 面会又は連絡の方法、時間、場所等の制限
- (3) 連絡窓口の一本化
- (4) 対応の中止
- (5) 学内への立入り制限
- (6) 弁護士、警察その他外部専門機関との連携
- (7) 犯罪行為に該当し、又はそのおそれがある場合の法的措置を含む厳正な対応

9. 再発防止

本学は、カスタマーハラスメントが発生した場合、必要に応じて再発防止措置を講ずる。

10. ガイドラインの見直し

このガイドラインは、大学経営会議の議をもって改定を行うものとする。