

学校法人福岡工業大学カスタマーハラスメントに対する基本方針

I. はじめに

本学は、法令等に基づき、すべての教職員（派遣職員を含む。以下同じ。）が安全かつ快適に働くことができる環境の確保を最優先としています。

また、教職員は、学生、ご父母等、生徒、保護者、外部事業者、地域住民その他本学の関係者及び教職員相互の人格と人権を尊重し、ご意見・ご要望に誠実かつ適切に対応することを基本とします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や言動は、教職員の就業環境を害するだけでなく、教育・研究活動及び大学運営にも影響を及ぼすおそれがあります。

本学は、本方針に基づき、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、健全な職場環境及び教育研究環境の維持・向上に努めます。

II. カスタマーハラスメントの定義とその行為

1. 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、本学に対する要求・言動であって、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るものにより、教職員の就業環境を害するものをいいます。

2. 対象となる行為の例

本方針が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例は、次のとおりとします。ただし、個別の事案ごとに、言動の内容、経緯、態様及び業務への影響等を踏まえて判断します。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は提供する教育サービス等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）
- ・想定している教育サービスを著しく超える要求（指導教員交代の要求、業務時間外に対応を強いる等）
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（成績改ざん、学納金の減額、卒業・推薦の保証要求等）
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要、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）
- ・威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- ・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付ける等）
- ・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）

Ⅲ. 本学の対応

1. 方針の周知及び啓発

本学は、本方針及びカスタマーハラスメントへの対処内容を教職員へ周知するとともに、必要に応じて啓発を行います。

2. 相談窓口及び関係部門との連携

本学は、教職員がカスタマーハラスメントによる被害を受けた場合又はそのおそれがある場合に、速やかに相談・報告できる窓口を設けます。

相談窓口は、総務人事課及び外部相談窓口とし、相談内容や状況に応じて、関係部門と連携して対応します。

3. 事実関係の確認

本学は、相談・報告を受けた場合には、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認します。

事実関係の確認に当たっては、関係者からの聴き取り、関係資料、録音・録画その他客観的資料の確認等、事案に応じて必要な対応を行います。

4. 教職員への配慮措置

本学は、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、被害の状況に応じて、対応担当者の変更や複数人による対応など、教職員が安心して教育・研究・業務に従事できるよう必要な配慮を行います。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、組織として対応し、必要に応じて関係部署が連携のうえ、適切な支援及び対応を行います。

さらに、教職員の心身の健康に影響が生じた場合には、相談対応その他必要な支援に努めます。

5. 再発防止に向けた措置

本学は、カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある事案が生じた場合には、改めて本方針の周知・啓発を行うとともに、必要に応じて、カスタマーハラスメントの発生の原因又は背景となった業務運営上の課題や関係者とのコミュニケーションの改善を図るなど、再発防止に向けた措置を講じます。

また、必要に応じて、事案の内容及び経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有し、再発防止に活用します。

6. 悪質事案への対応

本学は、カスタマーハラスメントに該当し得る事案のうち、特に悪質又は重大なものについては、警察、顧問弁護士その他外部専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

Ⅳ. プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

本学は、相談や事実関係の確認の過程で知り得た相談者、関係者等の個人情報及びプライバシーを厳重に保護します。

また、教職員がカスタマーハラスメントに関して相談・報告を行ったこと又は事実関係の確認等に協力したことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行いません。

以上