学校法人城西医療学園

日本医療科学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　基本姿勢

学校法人城西医療学園（以下「学園」という。）が設置する日本医療科学大学（以下「本学」という。）は、学生をはじめ本学の業務に関係を有する者からの意見、要望及び申出を教育研究活動及び大学運営を改善する貴重な機会として受け止め、誠実に対応する。

一方で、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えた言動は、教職員（学園に雇用され本学の業務に従事する教員、事務職員その他のすべての者をいい、学園が労働者派遣の役務の提供を受ける場合の派遣労働者を含む。）の人権と心身の安全を損ない、教育研究環境及び就業環境に重大な影響を及ぼす。本学は、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の趣旨を踏まえ、教職員を保護するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応することを表明する。

２　カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、本学の業務に関係を有する者による言動であって、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たものにより、教職員の就業環境が害されるものをいう。

意見、要望及び申出のすべてがこれに当たるものではない。社会通念上許容される範囲で行われるものは、正当な申出として受け付ける。また、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること及び合理的配慮を求めること自体はカスタマーハラスメントに当たらない。

３　対象

（１）学生、保護者、卒業生、入学予定者、受験者、来訪者、施設利用者、地域住民、取引先その他本学の業務に関係を有するすべての者を対象とする。

（２）対面によるもののほか、電話、電子メール、SNS 等のインターネット上において行われるものを含む。

４　カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

次に掲げるものは、カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例である。実際に該当するか否かは、言動の目的、経緯、内容、手段・態様、継続性その他の事情を総合的に考慮して判断するものであり、次に掲げるものに限られるものではない。

（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）威圧的な言動（大声を上げて教職員や周囲を威圧する行為等）

（４）継続的又は執拗な言動（教職員が十分な説明を行った後も、同様の質問、要求又は連絡を執拗に繰り返す行為、執拗な責め立て等）
（５）拘束的な言動（正当な理由のない長時間の居座り、長時間に及ぶ電話による拘束、不退去等）
（６）理由のない要求、又は本学の教育研究活動及びサービスと関係のない要求
（７）本学の教育研究活動及びサービスの内容を著しく超える要求、対応が著しく困難若しくは不可能な要求、又は不当な損害賠償の要求
（８）性的な言動、性的指向・性自認に関する侮辱的な言動、教職員のプライバシーに係る要求
（９）教職員個人への攻撃、教職員のプライバシーに係る情報の SNS 等インターネット上への投稿、盗撮又は無断での撮影

5　本学の対応

（１）カスタマーハラスメントに該当し、又は該当するおそれがあると判断した場合は、教職員個人に対応を委ねることなく、関係部署が連携し、組織として対応する。
（２）事実関係の確認のため、個人情報の保護に関する法令を遵守のうえ、応対の内容を記録し、又は録音することがある。
（３）法令及び学則その他の関係規程の範囲内で、事案の内容及び程度に応じ、複数人による対応、対応者の交代、警告、応対の中止、施設への立入りの制限その他必要な措置を講ずることがある。
（４）犯罪に該当するおそれがある行為その他特に悪質な事案については、警察への通報、弁護士への相談その他必要な措置を講じ、厳正に対処する。
（５）被害を受けた教職員の心身の状況に配慮して必要な措置を講ずるとともに、事案を検証し、再発防止に努める。

6　教職員の相談体制

（１）本学は、法人事務局総務人事課を、教職員からのカスタマーハラスメントに関する相談及び報告を受け付ける窓口とする。カスタマーハラスメントを受けた場合だけでなく、受けるおそれがある場合や、該当するか判断できない場合も相談することができる。
（２）本学は、相談若しくは報告をしたこと、事実関係の確認等に協力したこと、都道府県労働局に相談し、紛争解決の援助を求め、若しくは調停の申請を行ったこと、又は調停の出頭の求めに応じたことを理由として、教職員に不利益な取扱いを行わない。
（３）本学は、相談者その他関係者のプライバシー及び名誉の保護に必要な措置を講ずる。本学は、関係者との建設的な対話を大切にしながら、教職員が安心して教育研究及び業務に従事できる環境の確保に努める。本方針の趣旨について、関係者の理解と協力を求める。

以上