熊本保健科学大学
カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

１　はじめに

本学は、学生等、保護者、実習施設、取引先企業、地域住民その他の関係者から寄せられる意見や要望を教育研究活動及び大学運営の改善に資するものとして真摯に受け止めます。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動から職員等の安全と尊厳を守ることも本学の責務です。

本学はカスタマーハラスメントを容認せず、職員等が安心して教育研究及び職務に従事出来る環境を維持するため、本方針を定め学内外に周知します。

２　本学における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、学生等、保護者、実習施設、取引先企業、地域住民、その他本学の業務に関係する者（以下「関係者等」という。）による言動のうち、職員等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であって、職員等の就業環境が害されるものをいいます。

対面での言動のほか、電話、電子メール、SNS その他のオンライン上の言動も対象となります。なお、正当な相談、苦情申出、意見表明及び公益通報等は、それ自体をもってカスタマーハラスメントとは取り扱いません。

３　対象となる行為の例

以下は例示であり、個別の事情、要求内容の妥当性、言動の態様、頻度及び就業環境への影響等を総合的に考慮して判断します。

（１）精神的な攻撃
　脅迫、恫喝、著しい暴言、侮辱・差別的発言、性的な嫌がらせ、SNS 等での誹謗中傷

（２）身体的な攻撃
　殴る、蹴る、物を投げつける、身体に危害を加える行為

（３）過剰・不当な要求
　合理的な根拠のない過大な金銭補償や謝罪の要求、法令・学内規程に反する対応の強要

（４）拘束的・継続的な行為
　正当な理由なく長時間拘束する行為、退去要請に応じない行為、同一内容の電話・面談等を執拗に繰り返す行為

（５）プライバシー侵害等
　職員等へのつきまとい、私的連絡の強要、プライバシーを侵害する撮影・録音・公開等

（６）その他の不当な行為

自らの身分等を明らかにせず「匿名」で寄せられた情報に対しては、本学は対応を行いません。
具体的な対応内容を示さず威圧的な態様で「誠意を見せろ」など抽象的な要求を執拗に迫る行為

4　カスタマーハラスメントへの対応措置

（1）組織的な対応

個人に対応を抱え込ませず、事実関係を確認した上で、所属長及び関係部署が連携して組織的に対応します。必要に応じて、対応者の交代、複数名での対応、窓口の一本化等を行います。

（2）対応の制限・外部機関との連携

著しく悪質な行為が継続する場合は、状況に応じて面談・電話等の対応を制限し、又は終了することがあります。危険がある場合や法的対応が必要な場合は、警察、弁護士等の専門機関と連携します。

（3）職員等の保護・配慮

被害を受けた職員等の安全確保、心身の健康への配慮、必要な勤務上の調整及び相談支援を行います。

（4）再発防止

対応記録を適切に管理し、事案の背景も検証して、対応手順の見直し、周知・研修等の再発防止策を講じます。

5　相談体制及びプライバシー保護等

（1）相談体制

職員等は、所属長又は本学のハラスメント相談窓口等に相談出来ます。本学は相談内容に応じて関係部署と連携し、適切に対応します。具体的な窓口及び担当部署は、「熊本保健科学大学ハラスメント防止ガイドライン」に基づき対応・判断及び相談を行います。

（2）プライバシー保護

相談者、関係者及び対応に当たる職員等の個人情報・プライバシーを適切に保護します。

（3）不利益取扱いの禁止

相談又は事実確認への協力を理由として、職員等に不利益な取扱いを行いません。

6　秘密保持

相談、調査及び対応に関与する者は、正当な理由なく、職務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはいけません。

7　関係者の皆様へのお願い

関係者の皆様と職員が互いに尊重し合い、信頼関係の下でサービスを提供出来る環境づくりへのご理解とご協力をお願いします。

令和８年 10 月１日　学長制定