

学校法人札幌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. 基本的な考え方

学校法人札幌大学（以下「本学」という。）は、学生、保護者、卒業生、取引先その他本学の業務に関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談等について、真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、教職員に対する不当・過剰な要求、暴言、威嚇、脅迫その他の迷惑行為等により、教職員の就業環境が害される場合があります。

本学は、教職員の安全と健全な就業環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントに対しては、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。

また、本学は、取引先その他の業務関係者に対しても、その人格や尊厳を尊重し、カスタマー・ハラスメントに該当する言動・行為を行わないよう努めます。

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、本学の役職員を除く、本学の業務に関係する皆様からの言動・行為のうち、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、それによって教職員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマー・ハラスメントに該当するか否かについては、要求の内容、必要性及び妥当性、手段・態様、当該言動・行為が行われた状況等を総合的に勘案し、個別に判断します。

本学は、皆様からの正当なご意見、ご指摘及びご要望等を尊重し、誠実かつ適切に対応します。

3. カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

カスタマー・ハラスメントに該当する行為には、以下のようなものがあります。ただし、これらに限られるものではありません。

- ・ 正当な理由のない過度な要求や、規程・手続等を逸脱する要求
- ・ 過度な謝罪や金銭的補償、教職員個人の処分等を求める行為
- ・ 暴言、脅迫、威嚇、侮辱等の精神的な攻撃
- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 長時間又は継続的・執拗な電話、面談、メール等による対応の要求
- ・ 窓口等への不当な居座りその他教職員を長時間拘束する行為
- ・ SNSやインターネットへの投稿等をほのめかして不当な要求をする行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超える言動・行為により、教職員の就業環境を害する行為

4. 本学の対応

本学は、カスタマー・ハラスメントに対して毅然とした姿勢で臨み、教職員を孤立させることなく、組織として対応します。

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて対応を中止し、又は以後の対応をお断りすることがあります。

カスタマー・ハラスメントへの対応に当たっては、教職員や関係者の安全確保、事実関係の確認及び適切な対応のため、必要に応じて対応内容を録音又は録画することがあります。

悪質な行為や犯罪行為に該当する場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対処します。

学校法人札幌大学
令和8年10月1日