

学校法人松山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. はじめに

学校法人松山大学（以下「本法人」といいます。）は、学生、保護者、卒業生、地域住民その他本法人に関わるすべての方々との信頼関係を大切にし、質の高い教育・研究活動及び大学運営に努めています。

しかしながら、一部の関係者による教職員への悪質な言動や不当な要求等により、教職員の人格や尊厳が侵害され、職場環境や教育研究環境に悪影響を及ぼす恐れがあります。このような状況を踏まえ、本法人は「学校法人松山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」を策定しました。

本法人は、この方針に基づき、本法人に対するご意見やご要望に対して誠実に対応する一方で、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ます。また、教職員が安心して業務に従事できる環境を確保し、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。

2. カスタマーハラスメントの定義

本法人に対する意見・言動のうち、教職員が従事する職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、教職員の職場環境や教育研究環境が害されるものを指します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

〈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本法人の業務と全く関係のない要求
- ・ 想定している教育サービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 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）
- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

4. 本法人の対応方針

- ・ カスタマーハラスメントに対しては、組織として適切かつ毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると本法人が判断した場合、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。
- ・ 特に悪質な場合は、警察・弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。
- ・ 被害を受けた教職員には適切なケアを行います。
- ・ 発生した事案については、原因分析と再発防止策を講じます。