学校法人福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

施行日　令和 8 年 10 月 1 日

1　はじめに

学校法人福山大学は、1975 年 4 月に福山大学を、また 1993 年に福山平成大学をそれぞれ開学し、これまで教育・研究の充実及び地域の発展に貢献してまいりました。

各大学及び法人では、「知行合一」を重んじ、「人間性を尊重し、調和的な人格陶治を目指す全人教育を行う」との建学の精神に基づき、学生、研究者、さらには地域の皆様に幅広くより質の高いサービスを提供できるよう努めております。

その中で、関係者の方から、ご意見やご要望をいただくことがあり、今後も、正当なご意見・ご要望に対しては、真摯に受け止め、誠実に対応してまいる所存でございます。

他方で、各大学や法人の業務と関連しないご意見やご要望、そのほか、教職員らに対する暴言、脅迫など、教職員の尊厳を傷つけるご連絡をいただくこともあり、これらの言動は、教職員の心身の故障につながり、職場環境を害し、その結果、業務上大きな支障を生じさせ、組織に重大な損失をもたらすなど法人にとって深刻な問題となっております。

学校法人福山大学は、かかる現状を踏まえ、教職員の心身を守り、就業環境を維持するために、こうした正当なご意見・ご要望の範疇を超えた過度な要求に対して、組織として毅然とした態度で対応してまいります。

2　カスタマーハラスメントの定義

学校法人福山大学は、学生・保証人・外部業者等の関係者の言動であって、当法人の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言動により、教職員の就業環境又は教育研究環境などを害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（但し、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

（１）精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、威圧的な言動等)

（２）身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐きかける等)

（３）長時間の拘束（長時間に渡る居座りや電話で教職員を拘束すること）

（４）プライバシー侵害や人格否定に関わる言動（盗撮や無断での撮影をする、インターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿をする等）

（５）継続的、執拗な言動（不必要な質問を執拗に繰り返すこと、電子メール等を不必要に繰り返し送りつけること）

（６）要求内容の妥当性に照らして、不相当な金銭補償や謝罪の要求等

（７）教職員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為等

4　カスタマーハラスメントの対応

（1）カスタマーハラスメントに対する取組み(学内)

・カスタマーハラスメント対応は個人で抱え込むことなく、法人内で共有・連携して組織的に行います。

・必要に応じて、職場等での電話での録音を実施します。

・本方針による対応姿勢の明確化、教職員への周知・啓発及び教職員のための相談・報告体制の整備等に取り組みます。

（2）カスタマーハラスメントへの対応姿勢(学外)

・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

・当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただきます。

・悪質なケースについては、関係省庁(文部科学省、厚生労働省)からの指導も随時参照し、警察や弁護士等の外部専門家との連携の上、警察・法的対応を検討し、厳正に対処します。