

学校法人明治薬科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

令和8年9月9日理事会承認

1. はじめに

学校法人明治薬科大学（以下「本法人」という。）は、すべての学部生・大学院生と教職員*の人権を尊重し、互いの信頼に基づいて学業・教育研究・業務に専念できる環境を整えることを大切にしています。その上で、建学の精神に基づき社会の課題解決に貢献するという使命に取り組んでいます。

一方で、近年、教職員に対する悪質な言動や不当・過剰な要求等のいわゆる「カスタマーハラスメント行為」により、教育研究活動及び健全な職場環境の維持・発展に支障をきたすことがあります。このような行為を容認せず毅然とした態度で対応することで教職員を守り、安心して教育研究・業務に従事できる環境を確保してまいります。そして、社会との健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

* 本方針において「教職員」とは、本法人の専任教職員、非常勤講師、有期雇用契約職員、その他名称の如何を問わず本法人に雇用されるすべての労働者を言います。また、派遣労働者、業務委託先の従事者、個人事業主、その他本法人の業務に従事する者についても、本方針の趣旨を踏まえ、必要に応じて同様の保護対象とします。

2. 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本法人の教職員以外の者による、本法人や教職員に対する言動・行為（対面、電話、SNS等インターネット上のものを含む。）において、教職員が従事する業務の性質、その他の事情に照らして、内容及びその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の教育研究環境又は就業環境が害されるもの。

3. 対象となるカスタマーハラスメント行為の類型

(1) 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 教職員に権限の及ばない事項又は対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
- ② 学内規程及び各種手引き等に定められている内容や所定の手続きを逸脱した要求又は明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
- ③ 過度又は合理的な理由のない謝罪の要求、金銭的又は特別な対応補償の要求等

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動、継続的又は執拗な言動（大きな怒鳴り声をあげる、合理的な理由なく何度も連絡をする又は求める等）
- ④ 拘束的な行為（不退去、長時間の居座り、電話・窓口等での長時間の拘束等）
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ SNS等のインターネット上における教職員の個人情報の投稿や誹謗中傷行為、本法人の信用を毀損させる行為又はこれらをほのめかす行為
- ⑦ 盗撮、無断撮影、教職員のプライバシーを侵害するその他の行為

(3) その他

本基本方針に抵触すると判断される行為

4. 本法人におけるカスタマーハラスメント行為への対応

- (1) 本法人は、すべての意見・要望に真摯に対応し、教育研究、学生支援等の業務改善・向上に繋げ、安易にカスタマーハラスメントと決めつけることはしません。それでもカスタマーハラスメントに該当すると判断される言動・要求等を確認した場合、教職員を守るため、組織として毅然として対応します。
- (2) 悪質な行為と認められる場合には、法令・学内規程、その他の適用されるルールに従い、速やかに警察への通報や弁護士等の外部の専門機関と連携し、法的措置等も含めて厳正に対処します。また、その対処方針及び対応体制を教職員に周知します。
- (3) 事実関係を迅速かつ正確に確認すると共に、客観的な証拠保管、再発防止及び業務向上等のため必要な範囲で、電話、電子メール、SNS 投稿、防犯カメラ映像、その他関係資料を記録、保存、確認することがあります。
- (4) 本法人は、カスタマーハラスメントの内容及びこれに対する基本的な対処方法を定め、教職員に周知します。
- (5) カスタマーハラスメント行為の相談があった教職員のプライバシーを保護し、心身の状況に配慮するとともに、必要に応じて行為者との接触を避ける、対応者を変更する、複数人で対応する等、必要な配慮を行います。
- (6) 教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、教職員を守るため、対応等を中断又は終了し、原則として、以後の対応をお断りします。

5. 他の事業主が雇用する労働者に対するカスタマーハラスメントの禁止

- (1) 教職員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、啓発の取り組みを実施します。
- (2) 他の事業主からの求めに応じて、教職員へ事実関係の確認等を行い、職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合は、本法人の規則に基づき行為者に対して必要な措置を講じます。

6. 相談体制・窓口

- (1) 本法人は、教職員がカスタマーハラスメントに関して相談できる窓口を設置し、教職員に周知します。教職員は、カスタマーハラスメントに該当するか否かが明確でない場合や、発生するおそれがある場合についても相談することができます。
- (2) 本法人は、カスタマーハラスメントに関して相談したこと、事実関係の確認等に協力したこと等を理由として、当該教職員に不利益な取扱いを行いません。

相談窓口：ハラスメント防止委員会（ harassment@my-pharm.ac.jp ）

以上