聖泉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

2026 年 10 月 1 日

はじめに

学校法人聖泉学園 聖泉大学（以下「本学」という。）は、「人間に対する理解を深め、広く社会と地域に貢献できる人材を育成する」という教育理念のもと、「地域に根差し、地域から親しまれ、地域に貢献する」大学を目指して教育研究活動に取り組んでいます。

本学は、「聖泉大学ハラスメント防止に関する規程」の目的にある通り、学生及び教職員等が個人として尊重され、修学及び就労ができるよう快適な環境を醸成し、維持することに努めています。本学の活動に関わる皆様からの建設的な意見や苦情等に対しては、他者を尊重し理解し合う関係の構築に向けて、引き続き誠実に対応し、大学運営の改善に活かします。

お互いの人格を尊重し合うことは本学の基盤であり、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求（カスタマーハラスメント）は、教職員等の尊厳を傷つけるだけでなく、快適な修学・就労、教育研究、および地域連携活動の環境を阻害するものとなります。したがって本学は、これに関わるすべての人の権利を守るため、本方針に基づき一貫した対処を行います。

1. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対して行われる相談や要望の提示、お問合せ、または様々な意見の表明等のうち、要求内容の妥当性又はそれを実現するための手段・態様に照らして、社会通念上不相当なものであって、当該言動により、教職員等の就労環境、教育研究環境、又は職務の円滑な執行が害されるものをいいます。

※なお、本学の業務運営に対する正当な不服申し立てや建設的な提言はこれに該当せず、大学運営の改善に資する重要な知見として厳粛に受け止め、適切に対処します。

2. 対象となる学外関係者の範囲

本学の教育、研究、地域連携等の事業活動に関わる、以下の利害関係者（サービス等を受ける立場にある、またはその可能性のある者）を対象とします。

- 学生、大学院生、研究生、聴講生、科目等履修生、各種講座受講生、及びその保護者・家族・保証人
- 受験生、及びその保護者・家族・保証人
- 卒業生
- 地域住民
- 企業・団体関係者、取引先関係者
- その他、本学の活動に関わるすべての者

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

以下は想定される典型的な例示であり、これらに限られるものではありません。

- **身体的な攻撃：** 暴行、傷害、物品を損壊する行為など
- **精神的な攻撃：** 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、差別的又は性的な発言など（インターネット、SNS 等への書き込み等を含む）
- **威圧的な言動・強要：** 土下座の要求、威迫的な態度による強迫行為など
- **拘束的な行動：** 正当な理由のない窓口等への居座り、不退去、長時間の拘束など
- **執拗な言動：** 合理的な理由のない長時間、又は複数回にわたる電話、面談、電子メール等の繰り返し行為
- **不当又は過大な要求：** 要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、免除、謝罪の要求など

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

本学は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案に対し、学長のもと、関係部署やハラスメント相談員が連携し、以下の通り組織として厳正に対処します。

- **組織的対応：** 担当者個人に対応を委ねず、関係部署が連携して複数名で対応します。また、相談者や関係者のプライバシーは厳格に保護します。
- **対応の拒絶・打ち切り：** 言動が継続する場合、又は悪質なカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以後の対応をお断り、または中断します。
- **正確な記録：** 事実関係の確認および対応経過を正確に把握するため、必要に応じて録音や録画等を行うことがあります。
- **外部専門機関との連携：** 悪質な行為や犯罪行為（暴力・脅迫・恐喝・業務妨害等）と認められる場合は、弁護士や警察等のしかるべき機関と速やかに連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

- **教職員のケアと再発防止：** 被害に遭った教職員等の心身のケア（メンタルヘルスケア）を行うとともに、発生した事案の原因を究明し、同様の事案を回避するための再発防止策を講じます。