

## 神戸学院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

神戸学院大学（以下「本学」という。）は、建学の精神に基づき、教育・研究・社会貢献活動を通じて、すべての人々に誠実に対応し、教職員一同信頼される大学づくりに取り組んでいます。

その一環として、「神戸学院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。本学は、本方針に則り、教職員の心身の安全を守り、就業環境を維持するように努めていきます。

### 2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対する意見・言動のうち、要求内容の妥当性にかかわらず、その実現の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の健康、教育・研究環境および就業環境を害するもの

### 3. 本学におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 長時間の拘束や執拗な要求
- ・ プライバシー侵害や人格否定に関わる発言
- ・ 要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口等に居座る行為
- ・ 要求内容の妥当性に照らして不相当な長時間又は複数回にわたる電話、メール
- ・ 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

※インターネットへの書き込みを含みます。

※上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

#### 4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントが疑われる行為に対して、本学は教職員を守るため、毅然とした対応を行います。
- ・ 特に悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置を含め厳正に対応します。
- ・ 速やかに事実を把握・確認し、教職員の心身の安全と健康を最優先に確保します。
- ・ 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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くことがあります。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- ・ 発生事案の原因分析と再発防止策を講じます。
- ・ 教職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修・啓発を行います。