

カスタマーハラスメント対策に関する事業主方針

学校法人日本福祉大学

2026 年 10 月 1 日制定

はじめに

学校法人日本福祉大学（以下「本法人」といいます。）は、本法人の「建学の精神」にのっとり、学生・生徒をはじめとする構成員の人権を尊重し、健全な学修環境及び就業環境の実現に努めています。

また、本法人に関わる皆様からのご意見・ご要望には、これまでも真摯に対応してまいりました。

しかしながら、暴言、暴力、不当な要求その他の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、教職員の人格及び安全を侵害し、学修環境及び就業環境を損なう行為です。

本法人は、教職員が安心して働き、教育研究活動に専念できる環境を確保するため、組織として毅然と対応するとともに、法令及び社会通念に照らし必要な体制の整備を進めます。

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメント対策に関する本法人の基本的な考え方を明確化し、教職員に周知・啓発することを目的として定めます。

1. 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

本法人は、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

「学生・生徒、保護者、志願者、卒業生、取引先その他本法人と関わりを有する者（本法人の教職員を除く。）からの本法人に対する意見、要望又は苦情等のうち、その要求の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、その結果、教職員の就業環境又は学修環境を害するもの」をいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ①暴行、脅迫、威嚇その他の身体的又は精神的な攻撃
 - ②侮辱、名誉毀損、差別的言動その他の人格を否定する不適切な言動（インターネットへの書き込みを含む。）
 - ③合理的な理由のない謝罪、金銭補償又は特別な対応の要求
 - ④不退去、長時間の拘束、執拗な繰り返しの連絡その他の継続的な迷惑行為（面談・電話・メール等）
 - ⑤SNS 等を通じたインターネット上での誹謗中傷その他の信用毀損行為
- 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。

3. 相談体制の整備

本法人は、カスタマーハラスメントに関する教職員からの相談に応じ、その内容や状況に応じて適切かつ迅速に対応するため、人事課その他あらかじめ定める窓口において相談を受け付ける体制を整備します。相談したことを理由として、教職員が不利益な取扱いを受けることはありません。

4. 被害者への配慮及び再発防止に向けた取組

本法人は、相談内容を踏まえてカスタマーハラスメントに該当する事実が認められた場合には、被害を受けた教職員に対し、メンタルヘルス相談への案内、一人に対応させない体制の確保等、必要な配慮を行います。また、事案の原因を究明し、対応マニュアルの整備や研修の実施等を通じて、同様の事案の再発防止に努めます。

5. カスタマーハラスメントへの対応

本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、教職員を守るため、組織として毅然とした態度で対応し、以後の対応をお断りする場合があります。特に悪質な行為と認められる場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

以上