

カスタマーハラスメント対応方針

令和8年 4月 1日

学校法人久留米大学

理事長 内村 直尚

カスタマーハラスメント対応基本方針

学校法人久留米大学は、建学の精神である「国手の矜持（ほこり）は常に仁なり」に則り、「地域に根ざし、世界に羽ばたく」大学として次の時代を切り拓くべく、教育・研究・医療・地域貢献に関する多様な業務を行っており、これらの業務を円滑に遂行するためには、本学の業務に従事する教職員等（派遣職員、業務委託職員等を含む）がその尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働ける環境を確保することが重要であると考えております。

本学は、関係する様々な方々からのご意見やご要望に対し、その一つ一つを丁寧を受け止め、今後も真摯に対応してまいります。しかしながら、社会通念上、相当な範囲を超えた要求や言動により、教職員等の就業環境が害される事態が生じた場合は、組織として毅然とした対応を行い、健全な職場環境の確保に努めます。

また、本学の教職員等が学内外を問わず、妥当性を欠く過度な要求等のハラスメント行為を行うことがないよう、努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）に基づき、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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ものにより当該労働者の就業環境を害すること」をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例】

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、行為者による合理的範囲を超える長時間又は複数回におよぶ拘束）
- 差別的な言動、性的な言動
- 本学で働く教職員等の個人情報等のSNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない、または本学の責任や社会通念の範囲を超える金銭補償の要求、謝罪の要求

※具体例は上記のとおりですが、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメント防止に向けた取組み

- ご意見やご要望は、冷静かつ建設的にお伝えください。
- 教職員等への過剰な要求や威圧的な態度はご遠慮ください。

カスタマーハラスメントへの対応

- 不当な要求に対しては、組織として毅然とした態度でお断りいたします。
- 必要に応じ、録音・録画を行います。
- 本学がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の中断・終了、あるいは以後の対応をお断りさせていただきます。
- 必要に応じ、警察や弁護士などの外部の専門家と連携し、法的対応を含めた適切な措置を講じます。