愛知教育大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日

１．趣旨

愛知教育大学（以下「本学」という。）は、教職員等が安心して教育研究活動及び業務を行うことができる環境の維持に努めています。

本学は、学生、保護者、卒業生、地域住民、取引先その他本学に関係する皆さまからの意見や要望を真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、本学の教育研究活動、学校運営又は業務の遂行を妨げ、教職員等の就業環境を損なうものであり、決して容認できません。

そのため、本学は「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定め、組織として対応します。

２．カスタマー・ハラスメントの定義

本学に対する意見、要望、苦情その他の言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員等の就業環境を害し、又は教育研究活動、学校運営若しくは業務の遂行を妨げるものをカスタマー・ハラスメントとします。暴言、威嚇、脅迫、執拗な要求その他不適切な言動がこれに含まれます。

３．主な対象となる方

本方針は、次の方々による要求又は言動を主に想定しています。

・学生及びその保護者
・受験生及びその保護者
・卒業生・修了生
・教育実習及び学校支援活動関係者
・地域住民
・業務委託先及び取引先
・本学の教育、研究、社会貢献活動等に関係する方

４．カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的又は精神的な攻撃

・暴行、傷害その他の身体的攻撃
・脅迫、威嚇、侮辱、暴言
・名誉毀損、人格を否定する発言
・差別的又は性的な言動

(2) 過度な要求

・正当な理由のない謝罪の強要
・土下座の要求
・不相当な金銭補償の要求
・成績変更、入学判定変更、処分取消し等を不当に求める行為

(3) 拘束的な行為

・長時間にわたる面談や電話
・繰り返し又は執拗な問い合わせ
・居座りや退去拒否

・教職員等を長時間拘束する行為

(4) 教職員個人への攻撃

・特定の教職員への執拗な非難

・SNS等を利用した誹謗中傷

・個人情報の無断公開

・業務時間外を含む過度な連絡

(5) その他

・無断録音、無断撮影又は無断配信その他これらに類する行為により、教育研究活動、学校運営又は教職員等の権利利益を不当に侵害する行為

・教育研究活動、学校運営又は業務の遂行を不当に妨害する行為

・その他社会通念上不相当と認められる行為

５．本学の対応方針

本学は、カスタマー・ハラスメントに対し、教職員等の安全と尊厳を守る観点から、組織として毅然と対応します。

(1) 誠実な対応

本学に改善すべき点が認められる場合は、真摯に受け止め、誠実に対応します。

(2) 組織的対応

カスタマー・ハラスメントが疑われる場合は、特定の教職員等のみに対応を任せず、組織として対応します。

(3) 記録の作成

適切な対応及び事実確認のため、面談内容、電話内容、電子メール等について記録又は録音を行う場合があります。

(4) 対応の制限

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、面談、電話、電子メール等への対応を中止又は終了し、以後の対応をお断りすることがあります。

(5) 外部機関との連携

悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、必要な措置を講じます。

６．お願い

本学は、正当な意見や要望を真摯に受け止め、教育研究活動及び大学運営の改善に努めてまいります。一方で、学生、児童生徒及び教職員が安心して学び、働くことのできる環境を守るため、カスタマー・ハラスメントには組織として対応いたします。

本方針の趣旨について御理解と御協力をお願いいたします。