四天王寺大学・四天王寺大学短期大学部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

四天王寺大学及び四天王寺大学短期大学部（以下「本学」という。）は、建学の精神に基づき、すべての人の尊厳と人権を尊重した大学運営を行っており、本学の教育・研究及び運営に携わるすべての教職員等が、安全で快適かつ意欲的に就業・教育研究活動に専念できる環境を維持・構築することは、質の高い教育・研究・社会貢献活動等を推進するうえで不可欠であると考えます。

このような考えのもと、本学は、教職員等の人権及び就業環境を守り、持続可能で良好な大学運営を維持するため、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、教職員等を守り組織的に対応します。

1. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対する意見・要望等の言動のうち、当該意見・要求等の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、教職員等の身体的・精神的な安全や尊厳が脅かされ、職場環境又は教育研究環境が害される行為をいいます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

(1) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 教育・研究活動及び地域貢献活動並びに大学運営に対する過剰・不当な要求
- 妥当性を欠く金銭補償の要求
- 社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求（謝罪を含む）

(2) 要求の内容の妥当性にかかわらず手段・態様が不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物品等の破損など）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS 等への悪質な書き込みなど）
- 威圧的・高圧的な言動（大声による威嚇、威圧的な態度の継続）
- 土下座の要求などの不当な謝罪強要
- 継続的・執拗な言動（電話・メール等による過度な反復、長時間の申し出）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、面談の強要）
- 差別的な言動（性別、人種、障害、学歴、立場等に関する差別的発言）
- 性的な言動（セクシュアルハラスメントに該当する言動・つきまとい等）
- 教職員等個人への攻撃・プライバシー侵害（個人への執拗な責め立て、許可のない録音・録画・撮影及び掲載、不適切な態度での過度な要求など、理不尽・不当・不適切な内容・態度・行為）

※ 上記の行為の例は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。なお、これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。
（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、文部科学省「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」等を参照）

２．本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的対応の徹底

・　教職員個人に抱え込ませず、組織として対応します。過度な要求やハラスメント行為に対しては、複数名での対応や上長等への引き継ぎを行います。

(2) 対応のお断り及び厳正な対処

・　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、原則として、該当する事案の以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断される事案（暴行、脅迫、不退去等）や法的責任が発生する事案については、警察、弁護士等のしかるべき外部機関と連携し、厳正に対処します。

３．本学及び教職員等の責務

(1)　研修の実施と理解促進（本学の責務）

・　本学は、教職員等に対してカスタマーハラスメント防止に関する研修や周知啓発に努め、理解と対応力の向上を図ります。また、本学が講じる各種対策への教職員の協力を促し、健全で人権が尊重される環境の形成に努めます。

・　発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。

(2)　他者・他機関に対する適切な言動（教職員等の責務）

・　教職員等は、カスタマーハラスメント問題への関心と理解を深めるとともに、業務内外を問わず、学生、保証人、連携・取引事業者、関係機関、地域の皆様など他者に対し、自らがハラスメント（加害行為）を行わないよう、その言動に十分配慮します。