学校法人別府大学カスタマーハラスメント防止規程

（目的）

第１条　この規程は、学校法人別府大学（以下「本学園」という。）の教職員が教育活動に専念できる環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、教職員の安全を守り、安定的な教育活動を促進することを目的とする。

（定義）

第２条　この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 教職員とは、本学園が雇用する者及び派遣労働者をいう。

(2) 顧客等とは、保護者、大学及び短期大学部の学生、博物館等の利用者、地域住民その他本学園の教育、保育、研究、社会貢献その他の活動に関わる者をいう。なお、生徒、児童及び園児については、顧客等には含まない。

(3) カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、教職員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、教職員の就業環境や生活環境が害されるものをいう。

(4) 相談者とは、カスタマーハラスメントに関して相談を行う教職員をいう。

(5) 相談員とは、カスタマーハラスメントに係る相談を受ける者をいう。

(6) 担当者とは、カスタマーハラスメントに係る事実関係の確認等を行う者として、学校長（保育園にあっては園長、大分香りの博物館にあっては館長。以下同じ。）が指名する者をいう。

(7) 行為者とは、カスタマーハラスメントに該当する言動を行った者をいう。

(8) 被害者とは、カスタマーハラスメントにより被害を受けた教職員をいう。

（対象となる行為の例）

第３条　この規程が対象とする社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例として、次に例示する。

(1) 不当又は過度な要求

ア　要求に正当な理由がない、又は提供する教育・保育等と関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）

イ　教育・保育等の業務上、対応することが困難又は不可能な要求（成績・卒業・進級・推薦等に関する不当な要求、学納金の減額、卒業・推薦の保証、担任の変更等）

ウ　不当な損害賠償、謝罪等を求める要求

エ　業務時間外の対応を繰り返し求めるなど、通常の業務の範囲を著しく超える要求

(2) 暴力、脅迫、威圧その他の著しい迷惑行為

ア　身体的・暴力的な攻撃（暴力、傷害、物を投げる、物を壊す等）
イ　精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、中傷、人格を否定する発言、無断での撮影・録音土下座の強要、差別的、性的その他の不適切な言動等）
ウ　威圧的な言動（怒鳴る、机を叩く、物を投げる等の威嚇行為）
エ　継続的又は執拗な言動（同じ要求や説明を繰り返し求める行為、必要な説明を行った後も執拗に対応を求め続ける行為、同様の電子メール等を繰り返し送りつける等）
オ　拘束的な言動（長時間にわたる電話・面談等による拘束、不退去、居座り等）
カ　教職員のプライバシーを侵害する行為（無断での撮影、無断での撮影・録音、SNS 等への誹謗中傷や個人情報の投稿、その他教職員の就業・生活環境を害する迷惑行為等）

（本学園の責務）
第４条　本学園は、カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備を行うとともに、その防止のための措置を講じる。

（方針の明確化及び周知）
第５条　本学園は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化し、教職員に周知・啓発する。

（相談体制の整備）
第６条　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、適切に対処するため、「学校法人別府大学におけるハラスメント防止等に関する規程」第４条に定めるハラスメント相談員を、カスタマーハラスメントに係る相談員（相談窓口）とする。
２　相談員は、カスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、幅広く相談に応じ、適切に対応する。
３　相談員は、相談者のプライバシーに配慮し、相談内容及びその状況に応じ、必要な範囲で学校長、管理職員その他関係者と連携し、適切に対応する。

（事実関係の確認）
第７条　学校長は、相談員から相談を受けた場合、必要に応じて、カスタマーハラスメントに係る事実関係の確認等を行う担当者を指名する。
２　担当者は、内容に応じて関係部署と連携し、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
３　担当者は、必要に応じて相談者の周囲の教職員からも事実関係を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠があればこれを確認するものとし、相談者の周囲の教職員は誠実に事実確認に協力しなければならない。
４　担当者は、カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合は、学校長にその旨を報告する。

（被害を受けた教職員の保護等）

第８条　カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合、学校長及び管理職員は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する教職員を変更し、又は複数人で対応させるなど、被害者に配慮した措置を速やかに講ずるとともに、必要な支援措置を講ずる。

２　カスタマーハラスメントに関し相談又は報告をした教職員に対し、それを理由として解雇その他不利益な取扱いや不当な評価をしてはならない。

（行為者に対する対応）

第９条　カスタマーハラスメントの行為者に対しては、原則として複数の教職員で対応し、必要に応じ録音を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとする。

２　行為者との面談、電話その他の対応については、対応時間を必要以上に長くしないなど、適切な時間及び方法により行うものとする。

３　カスタマーハラスメントが継続する場合、又は特に悪質と考えられる場合は、接触窓口を管理職員等の教職員又は弁護士等に一本化し、被害者への直接接触を遮断する、警告文を発出する、キャンパスへの訪問や施設の利用を禁止する等の対応をとる。

４　暴力、脅迫、不退去等の犯罪に該当する行為がある場合は、警察に通報することを検討する。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する。

（周知・再発防止）

第１０条　本学園は、カスタマーハラスメントが発生した場合、改めてカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には再発防止措置を講ずるものとする。

（法人事務局との連携等）

第１１条　学校長は、カスタマーハラスメントに関する事案について、事案の内容、影響その他の事情を踏まえ、必要に応じて法人事務局に相談又は報告するものとする。

２　法人事務局は、前項の相談又は報告を受けた場合は、必要に応じて、各設置校等に対して助言又は支援を行うものとする。

３　重大な事案、対応が困難な事案その他本学園としての対応が必要と認められる事案については、理事長の指示の下、本学園として必要な対応を行うものとする。

（規程の所管）

第１２条　本規程の所管は、法人事務局総務部総務課とする。

附　則

この規程は、令和８年１０月１日から施行する。