

神奈川工科大学 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

1 はじめに

神奈川工科大学（以下「本学」といいます。）では、これからもより良い教育・研究及び社会貢献活動を行うため、その業務を担う本学の教職員が安心して職務に従事できる環境を整備し、教職員の就業環境及び教育研究環境の維持・向上を図ることを目的として、「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、本学で学ぶすべての学生に対し、質の高い教育・研究、多様な学びの機会及び必要な支援の提供に努めています。また、本学に対する正当なご意見・ご要望・ご相談等には、今後も真摯かつ適切に対応してまいります。

一方で、本学の業務に係る方々からの意見・要求その他の言動のうち、その内容又はその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の就業環境又は教育研究環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

本学は、カスタマーハラスメントを容認せず、教職員の尊厳と就業環境及び教育研究環境を守るため、組織として毅然と対応するとともに、本学と社会との健全な関係の構築に努めてまいります。

2 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、要求その他の言動のうち、要求の内容又はその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、その言動によって本学の教職員の就業環境又は教育研究環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメント行為の類型

（１）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 正当な理由がないことが明らかな要求
- ② 本学の教育・研究その他の業務の範囲を著しく超える要求
- ③ 本学の業務上、対応が著しく困難又は対応が不可能であることが明らかな要求
- ④ 相当性を欠く賠償要求

（２）要求を実現するための手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動（大きな声をあげて教職員や周囲を威圧する行為、反社会的な言動等）
- ④ 継続的、執拗な言動（同様の質問、電子メール等を執拗に繰り返す行為等）
- ⑤ 拘束的な言動（長時間にわたる居座りや電話等による教職員の拘束等）

上記はあくまでも一例であり、これらに限られるものではありません。また、電話、電子メール、SNS その他のインターネット上において行われるものも含みます。

なお個々の事案については、要求の内容、手段・態様、頻度、当該言動が行われた状況その他の事情を総合的に考慮し、社会通念上相当な範囲を超えているかを踏まえて判断します。

4 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

- (1) 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には、当該行為の内容や態様等に応じて、対応者を変更する、対応時間や方法を制限する、対応を中止する、書面等による対応に切り替えるなど、必要かつ適切な措置を講じます。
また、特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、厳正に対処します。
- (2) 本学は、カスタマーハラスメントを受けた教職員からの相談を受け付ける体制を整備し、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いを行いません。
- (3) カスタマーハラスメントに関する相談を受けた場合には、必要に応じて事実関係を確認し、適切に対応します。また、発生した事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を防止するための対策を検討します。
- (4) 本学は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、教職員の心身の健康にも配慮し、必要に応じて適切な支援を行います。

以上