

長野保健医療大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月7日決定

はじめに

長野保健医療大学（以下「本学」という。）は、人を慈しむ豊かな人間性と医療に対する高い知識や技能を備える「仁心妙術」の研鑽に励み、それらをすべからく人類愛に基づき世界（四海）に広める気概を持って社会に貢献する「徳風四海に洽く」を礎とした教育理念に則って、教職員等は日々の教育、研究に努めています。

近年、教職員等に対する不当・過剰な要求や暴言・威嚇・脅迫行為等のいわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっており、教職員等の就業環境や教育研究活動に深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

このような状況を踏まえ、本学は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、教職員等の心身の安全と健康を守り、健全な職場環境と教育研究環境の維持・向上に努めます。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、本学の業務に関連して行われる①本学の業務の相手方その他の関係者の言動であって、②本学の教職員等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、③教職員等の就業環境等が害されるものであり、①から③までをすべて満たすものと定義します。

カスタマーハラスメントの行為類型

カスタマーハラスメントに該当する行為について、以下のとおり例示します。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 教職員等に権限のない事項等に関する不当な言動・要求等
- ② 教職員等として対応が困難である事項等に関する不当な言動・要求等
- ③ 学内規程、各種手引等に定められている内容や所定の手続等を逸脱した要求又は明らかに合理性を欠く過剰な対応の要求等
- ④ 過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等

(2) 手段や態様（態度を含む）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、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、インターネット上への書き込み、盗撮・無断撮影等）
- ③ 威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
- ④ 拘束的な行為（長時間にわたる電話・窓口での拘束、不退去・居座り、監禁等）
- ⑤ 虚偽や誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招くような行動・言動
- ⑥ セクシャル・ジェンダーハラスメント等のハラスメント行為や違法・不当な行為

カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントには屈せず、毅然とした態度で対応します。
- (2) 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、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。
- (3) 特に悪質と判断した場合は、必要に応じて、警察や弁護士等外部機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。
- (4) 教職員等の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント行為の被害者のケアを最優先することとし、長野保健医療大学におけるハラスメント防止等規程（平成 28 年 4 月 1 日施行）第 7 条に定める相談窓口等において、適切な対応を行います。
- (5) 教職員等のカスタマーハラスメントに対する理解を深めるとともに、教職員等がカスタマーハラスメントの加害者とならないよう、必要な研修等を行います。