

日本歯科大学東京短期大学における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

日本歯科大学東京短期大学（以下「本学」という。）では、すべての学生が安心して学び、教職員が最善の教育・支援を提供できるよう、互いの人格を尊重し合う環境づくりに努めています。近年の社会情勢を鑑み、健全な教育環境を維持するため、以下の通り基本方針を策定いたしました。

1 基本的な考え方

本学は、建学の精神に基づき、教育・研究及び社会貢献活動を通じて、学生、保護者及び関係者の皆様に対し誠実に対応し、信頼される教育機関であることを目指しています。

本学は、学生・保護者等から寄せられる正当な意見や要望については、教育機関として真摯かつ誠実に対応します。

また、本学は高等教育機関として、学生本人の主体性及び自立を尊重しています。学生に関する相談、支援及び指導においては、学生本人との対話を基本とし、学生自身が課題解決に主体的に取り組むことを重視しています。保護者の皆様におかれましても、本学の教育方針及び学生の自立支援の趣旨について、ご理解とご協力をお願いいたします。

一方で、近年、社会的にも問題となっているカスタマーハラスメントに該当する言動が、教育機関においても見受けられるようになってきました。これらの行為は、教職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、教育・研究活動や学生支援に重大な影響を及ぼし、健全な教育環境を損なうおそれがあります。

本学は、教職員の心身の安全と健全な職場環境を守り、安心して教育・業務に従事できる環境を維持するため、「日本歯科大学東京短期大学におけるカスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めます。

2 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対する言動・要求のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」または「要求内容に一定の妥当性が認められる場合」であっても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境や心身の健康を害するおそれがあるものを、本学におけるカスタマーハラスメントと定義します。

3 対象となるハラスメント行為の例

カスタマーハラスメントには、例えば次のような行為が含まれます。

(1) 身体的・精神的攻撃

- ・暴行、傷害等の身体的攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的攻撃
- ・威圧的言動や大声による威嚇行為

(2) 差別的・人格否定的言動

- ・人種、性別、職種等に関する差別的発言
- ・教職員の人格を否定する発言
- ・教職員個人への誹謗中傷

(3) 過度な要求・執拗な言動

- ・長時間にわたる電話
- ・面談による拘束、または同様の要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- ・業務時間外の対応を強要する行為

(4) 教育活動への不当な介入

- ・学生指導の内容や方法に対する不当な介入
- ・成績評価、進級判定、卒業判定等の教育的判断に対する過度又は執拗な異議申し立て
- ・国家試験対策、進路指導、実習評価等に対する不当な要求
- ・教員個人に対する謝罪・処分・担当変更等の不当な強要

(5) プライバシー侵害・情報拡散

- ・教職員の個人情報等を不当に取得又は公開する行為
- ・インターネット、SNS、動画投稿サイト、口コミサイト等において、教職員又は本学に対する誹謗中傷、虚偽情報の拡散、威圧的な情報発信を行う行為
- ・業務妨害を目的とする情報発信

(6) その他

- ・土下座要求等の過剰な謝罪要求
- ・教職員個人宅や私生活への接触
- ・その他、社会通念上相当な範囲を逸脱した迷惑行為

なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

4 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに対して次の方針に基づき対応します。

1. 速やかに事実関係を確認し、教職員の安全及び健康を最優先に確保します。
2. カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、組織として毅然とした態度で対応します。
3. 必要に応じて対応の打ち切り、面談の中止、施設への立入り制限等の措置を講じる場合があります。
4. 悪質な場合には、警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
5. 本学は、適切な事実確認及び教職員・学生の安全確保の観点から、電話、面談その他の対応について、記録又は録音を行う場合があります。
6. 必要に応じて、本学は対応窓口を限定又は一本化する場合があります。

5 教職員への取り組み

本学は、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、次の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・被害を受けた教職員への適切な支援及びケア
- ・教職員への研修等を通じた対応力の向上
- ・組織としての再発防止及び職場環境の改善