

「学校法人京都精華大学 カスタマー・ハラスメント防止規程」

2026 年 9 月 28 日 制定

(目的)

第 1 条 この規程は、学校法人京都精華大学（以下「法人」という。）の教職員が教育活動および法人運営等に専念できる環境を確保するため、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律その他の関係法令に基づき、カスタマー・ハラスメントを防止し、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、教職員の就業環境を守るとともに、学生の学修環境および安定的な教育活動ならびに法人運営等を確保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、法人が雇用する者（ティーチング・アシスタント、リサーチ・アシスタント等として雇用される学生を含む。）、法人に派遣されている派遣労働者、および法人との契約に基づいて法人の業務に従事する者をいう。

(2) 教職員以外の者とは、学生（大学院生、科目等履修生、研究生、聴講生その他法人の設置する学校に在籍する者を含むが、これに限らない。）、入学志願者、卒業生、これらの者の保護者・親族その他の関係者、公開講座等の受講者、法人の施設の利用者、地域住民、法人の取引の相手方、共同研究等の相手方、法人に問い合わせを行う者、その他法人の行う事業に関係を有する者及び今後これらに該当する可能性のある者をいう。

(3) カスタマー・ハラスメントとは、教職員以外の者から法人および教職員に対する要求・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、教職員の就業環境を害するものをいう。また、社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を総合的に考慮することとし、就業環境を害する言動の判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることとする。

2 カスタマー・ハラスメントには、法人の施設内において対面で行われるもののほか、学外実習先、入学試験会場その他教職員が業務を遂行する場所において行われるもの、ならびに電話、電子メール、SNS 等のインターネット上において行われるものを含む。

(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) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア そもそも要求に理由がないまたは提供する教育支援等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求 等）
- イ 想定している教育支援を著しく超える要求（合理的理由のない担当教職員の変更要求、業務時間外の対応の強要等）
- ウ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求（成績改ざん、学内規程に基づかない学納金の不合理な減額・免除、卒業・推薦の保証要求等）
- エ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮や無断での撮影・録画・録音、人格否定（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報の暴露、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷やプライバシーに係る情報の投稿等）
- ウ 威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、机を叩く等の威嚇行為）
- エ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、深夜・早朝の連絡、長時間の電話等）

(法人の責務)

第4条 法人は、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。

- 2 法人は、教職員が他の事業主の雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払い、カスタマー・ハラスメントに該当する言動に及ばないようにするため、研修の実施その他の必要な配慮をする。
- 3 法人は、教職員が他の事業主の雇用する労働者に対して行ったカスタマー・ハラスメントに関し、当該他の事業主から事実関係の確認等への協力を求められた場合には、これに応ずるよう努める。

(方針の明確化および周知)

第5条 法人は、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、役職者を含む教職員に周知・啓発する。

- 2 法人は、前項の方針とあわせて、カスタマー・ハラスメントの内容およびこの規程に定める対処の内容を、文書、研修等により役職者を含む教職員に周知する。
- 3 法人は、前項の方針等を、ホームページ等により学生、保護者その他の教職員以外の者にも周知するよう努める。この場合において、学生等からの正当な意見、要望、相談等には誠実に対応する旨をあわせて示す。

(相談体制の整備)

第6条 カスタマー・ハラスメントに係る教職員からの相談に適切に対処するための窓口（以下「相談窓口」という。）は、総務グループとし、教職員に周知する。

2 相談窓口では、カスタマー・ハラスメントが現実には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、広く相談に対応し、適切な対応を行う。

3 相談窓口のハラスメント担当者（以下「相談担当者」という。）は、相談があった場合、相談者の意向およびプライバシーに配慮しつつ、原則として相談者の同意を得た上で、速やかに関係部署の役職者に相談があった旨を報告する。ただし、教職員の生命または身体の安全の確保のために緊急の必要がある場合は、この限りでない。

(プライバシーへの配慮)

第7条 相談担当者、役職者その他カスタマー・ハラスメントに係る相談への対応または事後の対応に関与した者は、相談者、被害者、行為者、事実関係の確認に協力した者その他の関係者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を含む。）を保護し、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

2 法人は、前項の措置を講じている旨を教職員に周知する。

3 法人は、行為者その他の教職員以外の者の個人情報（録音・録画等の記録を含む。）を、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令および法人の定める規程に従い適正に取り扱う。

(事実関係の確認)

第8条 関係部署の役職者は、担当者および関係部署と連携し、事案の内容に応じて、当該事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。

2 関係部署の役職者は、必要に応じて、相談者の心身の状況に配慮しつつ、相談者および相談者の周囲の教職員から事実関係を聴取し、録音、録画、電子メール、書面その他の客観的な証拠を確認するとともに、必要かつ可能な場合には、行為者からも事実関係を聴取する。この場合において、行為者が学生であるときは、事実関係の聴取は、学生の懲戒等に関する学内規程との関係に留意し、学生担当部署と連携して行うよう努めるものとする。

3 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。

(被害を受けた教職員の保護等)

第9条 前条によりカスタマー・ハラスメントの事実が確認できた場合、関係部署の役職者は、被害の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更または複数人で対応するなど、被害を受けた教職員（以下「被害者」という。）に配慮する措置を速やかに、かつ適正に行う。

2 教職員は、カスタマー・ハラスメントを受け、またはそのおそれがあるときは、直ちに所属部署の役職者に報告し、その場の対応について指示を受けるものとする。役職者は、当該報告を受けた場合または自らカスタマー・ハラスメントを現認した場合は、可能な限り当該教職員を一人で対応させず、

必要に応じて当該教職員に代わって対応し、現場での対応が困難な場合は総務グループ長へ情報共有を行う等、当該教職員の保護のために必要な対応を直ちに行う。

3 法人は、カスタマー・ハラスメントを受けまたは受けたおそれがあると認められる教職員に対し、必要に応じて、役職者または産業医、保健師等の産業保健スタッフによるメンタルヘルス不調への相談対応その他の措置を講ずるものとする。

4 法人は、教職員が、カスタマー・ハラスメントに関し相談をしたこと、事実関係の確認その他法人が講ずる措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、または調停の出頭の求めに応じたことを理由として、当該教職員に対し、解雇その他不利益な取扱い（派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むことを含む。）または不当な評価をしてはならず、この旨を教職員に周知・啓発する。

（行為者に対する対応）

第10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、必要に応じて、行為者に告知した上でICレコーダー等による録音・録画を行う等して、客観的な記録を作成するよう努めるものとし、この結果、収集された記録が個人情報に該当する場合は、その取扱いは、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令および法人の定める規程に従う。

2 教職員は、十分な説明を行った上でなおカスタマー・ハラスメント行為者により同様の要求が止まない場合には、面談については1時間程度、電話については30分程度を目安として、対応を終了し、退室を求め、または通話を終了することができるものとする。ただし、カスタマー・ハラスメント行為者の対応が社会的相当性を著しく逸脱するときは、面談または電話を拒み、第8条第2項に定める措置を講じるものとする。

3 カスタマー・ハラスメントが継続する場合、または特に悪質と考えられる場合は、理事長（学生に係る事項については学長）は、関係部署と協議の上、接触窓口を役職者等の教職員または弁護士等に一本化し被害者への直接接触を遮断すること、連絡を書面等に限定すること、警告文を発出すること、法人の施設への立入りを禁止すること、仮処分命令の申立てその他の法的措置をとること等の対応を決定する。

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、必要に応じて警察に通報する。また、法的な手続が必要な場合には弁護士へ相談する。

（再発防止・研修）

第11条 法人は、カスタマー・ハラスメントに係る相談があった場合には、その事実が確認できたか否かにかかわらず、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、発生の原因や背景となった教職員の対応や学生等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止措置を講ずる。

2 法人は、役職者を含む教職員に対し、カスタマー・ハラスメントに関する方針、対処の内容および学生等への対応力の向上に関する研修を適時に実施する。

（他の規程等との関係）

第 12 条 この規程は、学生その他の教職員以外の者が、法令、学則その他の学内規程に基づき、成績評価に対する異議申立て、ハラスメントの申立て、障害を理由とする合理的配慮の申出その他の申立て、相談等が正当に行われる限りにおいて、これらを妨げるものではない。

2 教職員相互間のハラスメントおよび教職員による学生等に対するハラスメントについては、別に定める規程による。

(改廃)

第 13 条 本規程の改廃は、常務理事会において行う。

附 則

この規程は、2026 年 9 月 28 日に制定し、10 月 1 日より施行する。