# 愛知文教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

2026年10月1日
愛知文教大学

## 1. はじめに

愛知文教大学（以下「本学」）では、よりよい教育研究活動を行なうため、その業務を担う本学教職員（以下「教職員」）に対するカスタマーハラスメントを防止し、教職員の就業環境と教育研究環境の維持・向上を目指して、「愛知文教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」を策定しました。

なお、本学へのご意見・ご要望に対しては今後も真摯に対応していく所存です。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

本学に対する言動のうち、以下の３つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

（１）教職員以外の者からの教職員に対する言動
（２）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
（３）教職員の就業環境または教育研究環境を害するもの

## 3. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。

- 精神的な攻撃（威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等、電話やSNSへの投稿等によるものを含む）
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口等に居座る行為
- 要求内容の妥当性に照らして不相当な長時間または複数回にわたる電話、メール
- 要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪の要求
- 教職員へのセクシャルハラスメントをはじめとするハラスメント行為

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、本学として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、応じていただけない場合、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、適切かつ厳正に対処します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討するとともに、カスタマーハラスメント行為の被害にあった教職員等のケアを最優先し、適切な対応を行います。