学校法人大阪医科薬科大学　カスタマーハラスメントへの対処方針

（令和８年１０月１日制定）

１．目的

学校法人大阪医科薬科大学（以下、「本法人」という。）は、教職員及び学生・生徒（以下、「教職員等」という。）の良好な教育・研究・修学・診療・介護環境及び法人運営体制を確保するため、患者・保護者や取引先等（以下、「関係者等」という。）による教職員等の人格及び安全の侵害、その他の著しい迷惑を与える言動のうち、要求内容の妥当性、言動の手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員等の教育・研究・修学・診療・介護環境及び法人運営体制を阻害するもの（以下、「カスタマーハラスメント」という。）に対する本法人の方針を定める。

２．カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る。なお、あくまで例示であり、これらに限定されるものではない。

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（怒鳴り声をあげる等）
④　継続的、執拗な言動（長時間の叱責、繰り返しの連絡等）
⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
⑥　合理的な理由のない過剰な要求、特別扱いの要求、金銭補償の要求
⑦　SNS 等による教職員等の個人情報の投稿や誹謗中傷、本法人の信用を毀損させる行為又はこれらをほのめかす行為

３．カスタマーハラスメントへの対応

本法人は、関係者等からのハラスメントを放置せず、教職員等個人に対応を委ねることなく、教職員等の安全及び尊厳を守るため、組織として毅然と対応する。

本法人は、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、関係法令、本法人の規程及び運用ルール等を踏まえ、必要に応じて顧問弁護士、警察その他関係機関と連携しながら対応する。

４．相談窓口

教職員等は、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、速やかに所属長又は管理監督者に報告する。また、必要に応じて学内のハラスメント相談窓口へ相談する。

カスタマーハラスメントに関する相談を受けた相談窓口は、所属長及び管理監督者等

と連携して、教職員等が安心して相談できる環境の確保に努め、教職員等の心身の状況及び認識に配慮しながらその内容を傾聴する。また、必要に応じて関係する者への聞き取り等を行い、事実関係を確認するとともに、対応内容を記録し、組織として適切な対応を行う。

５．教職員等への支援体制

本法人は、カスタマーハラスメントにより被害を受けた教職員等に対し、次に掲げる措置を講じる。

(1)　業務上の配慮
(2)　保健管理室との連携
(3)　メンタルヘルス支援
(4)　外部相談窓口の活用
(5)　その他本法人が必要と認める措置

６．周知及び研修

(1)　本方針は、教職員に対し、グループウェア及びホームページにより周知する。
(2)　必要に応じて研修等を実施し、関係者等からのハラスメントに関する理解の促進を図る。

７．改廃

本方針の改廃は、ハラスメント等防止委員会において協議し、法人運営会議の議を経て、理事長が行う。