

カスタマーハラスメントに対する方針

■はじめに

北海道情報大学(以下「本学」といいます。)の科目等履修生を含む在学生(以下「在学生等」といいます。)、保護者及び外部関係者の一部に、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、本学の教職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本学は、在学生等、保護者及び外部関係者からの御意見・御要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然として対応し、本学の教職員一人一人を守ることも、継続的に実践的で質の高い教育サービスを提供していくためには不可欠と考え、「北海道情報大学 カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

在学生等、保護者及び外部関係者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、本学で働く教職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・ 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動・土下座の要求・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動・本学の教職員個人への攻撃や要求
- ・ 本学の教職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本学は、教職員一人一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、該当する在学生等、保護者及び外部関係者への対応はいたしません。さらに、悪質と判断されるカスタマーハラスメントが認められた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

■本学における取組

- ・ 本方針による対応姿勢の明確化、本学で働く教職員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・ 本学の教職員への教育・研修の実施
- ・ 本学の教職員のための相談・報告体制の整備

2025年 6 月
北海道情報大学