

学校法人産業医科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

学校法人産業医科大学（以下「本学」といいます。）は、就労、教育研究及び診療において、職員等が安心して職務等に従事できる環境を確保することは重要な責務と捉えています。

本学は、改正労働施策総合推進法に基づき、カスタマーハラスメントにより職員等の就業環境等が害されないよう、雇用管理上必要な措置を講じます。この責務を果たすため、カスタマーハラスメントへの適切な対応を図る基本方針を定めました。

1 カスタマーハラスメントの定義

本学の教育研究及び診療に関わりを有する、利用者、取引関係者、潜在的な利用者を含む方々による暴行、脅迫、威圧的な言動、不当な要求、SNS等での職員等のプライバシーに係る情報の不当な投稿、無断での撮影、土下座の強要、長時間の拘束など、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員等の心身に負担を与え、就労、教育研究及び診療に支障をきたす行為を指します。

2 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

また、言動は対面に限らず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含みます。

- ・ 暴行、傷害
- ・ 脅迫、恐喝
- ・ 侮辱、暴言、誹謗中傷、名誉棄損
- ・ 職員等の人格の否定、差別的な発言、性的な言動
- ・ 職員等個人への攻撃や要求
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・ 長時間または複数回にわたる電話、メール
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 職員等の顔や名札等の同意のない撮影および執拗な撮影
- ・ 本学や職員等の信用を棄損させる内容や、撮影した画像・動画、並びにその他の個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・ 職員等へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等
- ・ その他、就労、教育研究及び診療に支障をきたす迷惑行為

3 本学における取組

- ・カスタマーハラスメントを容認せず、職員等の人格及び尊厳を尊重します。
- ・利用者等との良好な関係の維持に努めるとともに、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で臨み対応します。
- ・職員等のための相談・報告体制を整備します。
- ・相談等を理由に、解雇等の不利益な取扱いとは致しません。
- ・職員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員等のケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントの再発防止に向けた措置を講じます。

4 カスタマーハラスメントへの対応

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断もしくはお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、関係機関への相談、通報、法的措置等、厳正に対処します。

※ ここで言う「職員等」とは、役員、法人と雇用関係のある職員、派遣契約その他の契約等に基づき本学の業務に従事する者及び産業医科大学の大学院生、学部学生、留学生、研究生等、大学で教育及び研究指導を受ける者をいいます。