

カスタマーハラスメントに対する基本方針

○ ハラスメントに対する基本姿勢

武蔵野美術大学は、学生、保護者、受験生、卒業生、取引先、地域関係者その他本学に関わる皆さまから寄せられるご意見・ご要望を、本学の教育・研究活動及び大学運営の改善に資するものとして、誠実に受け止め、適切に対応するよう努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、教職員の人格や尊厳が傷つけられ、又は就労環境が害されることがあってはなりません。

本学は、教職員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として適切に対応します。

○ カスタマーハラスメントに該当し得る行為

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、学生、保護者、受験生、卒業生、取引先、地域関係者その他本学の業務に関係を有する者からの言動のうち、その内容又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就労環境を害するものをいいます。

たとえば、次のような行為が含まれます。

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 暴言、威圧的又は脅迫的な言動
- 人格を否定する発言、侮辱、誹謗中傷
- 長時間にわたる電話、居座りその他の拘束的な行為
- 同じ要求や連絡の執拗な繰り返し
- 正当な理由のない謝罪、処分、金銭補償又は特別な取扱いの要求
- 学内規則や運用ルールを逸脱した過剰な要求
- 教職員の権限や責任の範囲を超える合理性のない要求
- 教職員個人への過度な接触又はつきまとい
- 教職員を同意なく撮影又は録音する行為
- 撮影した画像又は動画を、本人の同意なく SNS 等に投稿する行為
- SNS、インターネット上における誹謗中傷、個人情報の投稿その他不適切な情報発信
- その他、教職員の安全又は就労環境を害する行為

なお、本方針は、正当な意見・要望や苦情申出を妨げるものではありません。

本学は、適切な意見・要望については、引き続き誠実に対応します。

○ カスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、教職員の安全及び就労環境を守るため、必要に応じて次の対応を行うことがあります。

- 対応者、対応時間、対応方法又は対応場所の指定
- 電話、メール、面談等による対応の制限
- 不当な要求への対応の中止
- 学内関係部署との情報共有
- 弁護士、警察その他外部機関への相談
- その他、本学が必要と認める対応

本学は、教職員が一人で対応を抱え込むことのないよう、組織として対応方針を確認し、必要な支援を行います。

○ 皆さまへのお願い

本学は、教育・研究活動及び大学運営に関するご意見・ご要望を大切にしています。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける言動、又は業務の適正な遂行を妨げる行為については、組織として対応する場合があります。

本学に関わるすべての人が、互いを尊重し、安心して学び、働き、活動できる環境づくりにご理解とご協力をお願いします。