

公益財団法人日本高等教育評価機構カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

公益財団法人日本高等教育評価機構（以下「本機構」という。）は、法令及び本機構の定める諸規則を遵守し業務の運営にあたるとともに、職員等が安全かつ安心して就業できる環境を確保することが最優先事項であると認識しています。

職員等は、大学等の関係者をはじめ、本機構の業務に関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望、照会等を真摯に受け止め、適切な対応に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為は、職員等の人格及び尊厳等を傷つけるとともに、本機構の業務の適正かつ円滑な遂行に影響を及ぼすことにもなります。

このような考えのもと、本機構は次のとおり基本方針を定め、職員等が心身ともに安全に就業できる環境の確保に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、本機構の業務に関し、本機構に照会、意見、要望、苦情その他の対応を求める者その他本機構の事業に関係を有する者又は今後関係を有する可能性のある者（以下「関係者」という。）の言動であって、職員等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、職員等の就業環境が害されるものを指します。

本機構の関係者には、受審校・会員校をはじめとする大学等の教職員、学生・保護者、取引先、一般の問い合わせ者等が含まれます。

本機構に対する関係者からの正当なご意見、ご要望、苦情、照会、異議申立て等は、それ自体がカスタマーハラスメントに当たるものではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、次のようなものがあります。ただし、これらに限定されるものではありません。

- (1) 身体的又は精神的な攻撃
- (2) 威圧的、継続的、執拗又は拘束的な言動
- (3) 不当又は過度な要求（正当な理由のない金銭補償、謝罪、特別な対応の要求等）
- (4) SNS 等への誹謗中傷、個人情報等の投稿

4. 職員等の安全及び就業環境の確保

本機構は、職員等の安全並びに人格及び尊厳を守り、安心して就業できる環境の確保に努めます。

5. カスタマーハラスメントへの対応

本機構は、関係者の言動について事実関係を確認し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然とした対応を行います。

必要に応じて、対応方法の変更、当該言動の中止の要請、対応の中断又は終了その他必要な措置を講じるとともに、特に悪質な場合には、警察、弁護士等の外部機関と連携し、適切に対応します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談及び報告に適切に対応するための体制を整備するとともに、被害を受けた職員等に対し必要な配慮及び措置を講じます。

令和8年10月1日

公益財団法人日本高等教育評価機構

理事長 安井 利一