

カスタマーハラスメント対策に関する本学の取り組みについて

大阪観光大学は、「[大学憲章 2022](#)」において『自由を共に楽しみ、社会を共に生きぬく』をスローガンに掲げております。大学憲章のもと、2022 年 10 月 1 日付で「[ハラスメント防止宣言](#)」を行い、学内規程や相談窓口の整備、啓発活動等を継続的に実施し、より良い教育・研究・大学運営の実現に努めてまいりました。

このたび、2026 年 10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメント防止措置が事業主の義務となり、文部科学省からも、同年 8 月 28 日付で、「[学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築に向けたガイドライン](#)」が公表されました。

本学においても、これらの法令やガイドラインを踏まえ、カスタマーハラスメントから教職員を守り、健全な職場環境及び教育・研究環境の維持・向上を図るための取組を行います。今後、規程や指針、相談・対応手順等を順次整備・改訂するとともに、必要な研修や体制の構築を進めてまいります。教職員が安全・安心に、誇りを持って働ける環境を確保することは、ひいては、学生への質の高い教育の提供や、充実した学生生活の支援の基盤となるものです。

なお、本学では、正当なご意見やご要望、ご相談等をカスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。学生、保護者、卒業生、地域の皆様をはじめ、本学に関わるすべての皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

学校法人大阪観光大学 理事長 山本健慈
大阪観光大学 学長 山田良治

本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対する意見・言動のうち、要求内容の妥当性にかかわらず、その実現の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境又は教育・研究・業務環境が害されるもの。

本学におけるカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ・精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）（インターネット書込等も含む）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・不当な拘束や執拗な繰り返し
（長時間又は多数回の電話・メール、窓口での居座り）
- ・妥当性に照らして不相当な金銭補償・謝罪・特別対応の要求
- ・教職員のプライバシー侵害（無断の録音・録画や SNS での誹謗中傷等）
- ・その他社会通念上許容される範囲を超えた迷惑行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ・建設的なご意見・ご要望には真摯に向き合いますが、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、教職員の安全と就業環境を守る観点から、毅然と対応します。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の中断・終了や以後の対応の停止を行うことがあります。必要に応じて、弁護士・警察等のしるべき機関と連携し、厳正に対処します。
- ・発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。