

Note: The English translation is provided for information. The original Japanese version remains the sole official version. If there is any discrepancy between the two versions, the Japanese original should take precedence.

上智大学カスタマーハラスメント防止対策基本方針

Sophia University Basic Policy on Measures to Prevent Customer Harassment

第1 目的、位置づけ等

- 1 本方針は、上智大学（以下「本学」という。）に関わるステークホルダーとの建設的な対話を重視しつつ、カスタマーハラスメント（第3において定義する。以下同じ。）を防止し、教職員の人格と尊厳及び安全を守り、健全な就業環境及び教育研究環境を維持するための基本理念及び基本原則を定める。
- 2 本方針は、本学におけるカスタマーハラスメント防止対策の最上位方針とする。
- 3 本学は、本方針に基づき、上智大学カスタマーハラスメント防止対策規程（以下「防止規程」という。）及び上智大学カスタマーハラスメント対応基本マニュアル（以下「マニュアル」という。）を整備する。
- 4 本方針と防止規程又はマニュアルの定めが抵触し、又は解釈上疑義がある場合は、本方針の趣旨に従って防止規程又はマニュアルを解釈し、運用する。

Section 1: Purpose, Positioning, etc.

1. This Policy sets forth the basic principles and fundamental rules for preventing customer harassment (defined in Section 3; the same applies hereinafter), while emphasizing constructive dialogue with stakeholders related to Sophia University (hereinafter referred to as "the University"), and for protecting the dignity and safety of faculty and staff members and maintaining a healthy working, teaching, and research environment.
2. This Policy shall serve as the highest-level policy for measures to prevent customer harassment at the University.
3. Based on this policy, the University shall establish the Sophia University Regulations on Measures to Prevent Customer Harassment (hereinafter referred to as the "Prevention Regulations") and the Sophia University Basic Manual for Responding to Customer Harassment (hereinafter referred to as the "Manual").

4. If the provisions of this policy conflict with the Prevention Regulations or the Manual, or if there is any ambiguity in interpretation, the Prevention Regulations or the Manual shall be interpreted and operated in accordance with the purpose of this policy.

第2 基本理念

- 1 本学は、カトリックの伝統と設立母体であるカトリックイエズス会の掲げる理念を建学の礎とし、「他者のために、他者とともに（For Others, With Others）」生きる人を育成するという教育精神に基づき、教職員の人格と尊厳及び安全を守る。
- 2 本学は、ステークホルダーからの意見、要求、要望等の言動（以下「ステークホルダーによる言動」という。）に誠実に対応することを基本とする。
- 3 本学は、カスタマーハラスメントを容認せず、組織として毅然とした態度で対応する。

Section 2 Basic Principles

1. The University, taking as the foundation of its establishment the Catholic tradition and the ideals upheld by the Catholic Society of Jesus, its founding body, protects the personality, dignity, and safety of its faculty and staff members, based on the educational spirit of fostering people who live "For Others, With Others."
2. The University shall, as a basic principle, respond sincerely to words and actions such as opinions, demands, requests, and the like from stakeholders (hereinafter referred to as "stakeholder conduct").
3. The University shall not tolerate customer harassment and shall address it firmly as an organization.

第3 用語の定義

本方針において用いる用語の意義は、特段の定めがない限り、防止規程の例による。なお、本方針における主要な用語の意義は、次のとおりとする。

（１）「カスタマーハラスメント」 教職員の職場において行われる、次の①から③までの全てを満たす言動をいう。

- ① ステークホルダーによる言動であること。

- ② 教職員が従事する職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るものであること。
- ③ 当該言動により、教職員の就業環境又は教育研究環境が害されること。
- (2) 「ステークホルダー」 本学の学生、卒業生、受験生、入学予定者、入学志願者、講座受講生、修了生、これらの者の親族等や保証人、取引先、施設利用者、近隣住民その他本学教職員を除く本学の事業活動に関係を有する全ての者をいう。
- (3) 「教職員」 本学の教職員をいう。
- (4) 「教職員の職場」 キャンパス等の物理的な職場のほか、本学の事業と関連性を有するものである限り、学内・学外、正課・課外、就労時間内・就労時間外を問わず、教職員が就業又は教育研究活動に関連して関与する場所又は場面をいう。
- (5) 「就業環境又は教育研究環境が害される」 教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境又は教育研究環境が不快なものとなったため、教職員が業務又は教育研究活動を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

Section 3 Definition of Terms

Unless otherwise specified, the meanings of the terms used in this Policy shall be in accordance with the examples set forth in the Prevention Regulations. The meanings of the principal terms in this Policy shall be as follows.

- (1) “Customer Harassment” means any conduct occurring in the workplace of faculty or staff members that satisfies all of the following requirements (a) through (c):
 - (a) the conduct is engaged in by a stakeholder;
 - (b) in light of the nature of the duties performed by the faculty or staff member and other relevant circumstances, the conduct exceeds the bounds considered acceptable under socially accepted norms; and
 - (c) as a result of such conduct, the working environment or the educational and research environment of the faculty or staff member is harmed.
- (2) “Stakeholder” means students, graduates, examinees, prospective students, applicants for admission, course participants, program completers, their relatives and guarantors, business partners, facility users, local residents, and all other persons related to the business activities of the university, excluding the university’s faculty and staff members.
- (3) “Faculty and staff members” means the University’s faculty and staff members.

- (4) “Workplace of faculty and staff members” means that in addition to physical workplaces such as campuses, this refers to any place or situation in which faculty and staff members are involved in connection with their work or educational and research activities, whether on or off campus, within or outside regular coursework, and during or outside working hours, so long as it has relevance to the University’s operations.
- (5) “Harm the working environment or the educational and research environment of faculty and staff members” means that faculty and staff members are subjected to physical or mental distress, and the work environment or the educational and research environment becomes unpleasant, resulting in an impediment of a degree that cannot be overlooked in performing their duties or educational and research activities.

第4 カスタマーハラスメントの例

カスタマーハラスメントの具体例は、次に掲げるものを含むが、これらに限られない。

- (1) 身体的攻撃（暴力、傷害、物の投てき、器物損壊）
- (2) 精神的攻撃（脅迫、威圧、大声での恫喝、侮辱、暴言、名誉又は信用の毀損、人格否定、差別的言動、自傷他害の示唆又はほのめかし）
- (3) 性的な言動（不要な接触、性的な言動、性的要求、性別役割の押しつけ）
- (4) 不当要求（業務と関連のない事項の強要、土下座及び不合理な謝罪の要求、不合理な金銭的補償の要求、特定職員の不合理な指名・排除等の要求、法令又は学内規程に反する要求、同一内容の執拗な繰り返し）
- (5) 拘束的行為（正当な理由のない長時間・反復の面談又は電話、夜間又は早朝の執拗な連絡、不退去、居座り、監禁）
- (6) プライバシー侵害（個人情報の詮索又は開示の示唆、ストーカー行為、つきまとい、待ち伏せ）
- (7) 無断録音及び撮影（無許可録音、撮影、配信、業務の適正な運営を妨げる記録行為）
- (8) SNS・口コミ中傷（虚偽、誇張又は脅しを伴う投稿、名誉又は信用を害する投稿）

Section 4 Examples of Customer Harassment

Specific examples of customer harassment include, but are not limited to, the following.

- (1) Physical aggression (violence, injury, throwing objects, damaging property)
- (2) Psychological aggression (threats, intimidation, shouting threats, insults, abusive language, defamation of reputation or credibility, denial of personality, discriminatory remarks, suggesting or implying self-harm or harm to others)
- (3) Sexual conduct (unwanted contact, sexual remarks, sexual demands, imposing gender roles)
- (4) Improper demands (coercing matters unrelated to work, requiring prostration on the floor and unreasonable apologies, demanding unreasonable financial compensation, demanding the unreasonable appointment or exclusion of a particular employee, demands that violate laws or internal regulations, repeated persistent repetition of the same content)
- (5) Restrictive conduct (unreasonably prolonged or repeated meetings or phone calls without justifiable reason, persistent contact late at night or early in the morning, refusal to leave, lingering, confinement)
- (6) Invasion of privacy (prying into personal information or hinting at disclosure, stalking behavior, following, lying in wait)
- (7) Unauthorized recording and filming (unauthorized recording, filming, streaming, or record-keeping that interferes with the proper operation of business)
- (8) Defamation on social media and in online reviews (posts containing falsehoods, exaggeration, or threats, and posts that damage reputation or credibility)

第5 適用範囲

- 1 本方針は、本学における全てのカスタマーハラスメントに適用する。
- 2 本方針に定めのない具体的な対応手順、記録様式、段階的措置、関係部署の役割分担その他の運用細目は、防止規程及びマニュアルに定めるところによる。

Section 5 Scope of Application

1. This policy applies to all customer harassment at the University.

2. Specific response procedures, record formats, phased measures, division of roles among relevant departments, and other operational details not specified in these policies shall be governed by the Prevention Regulations and the Manual.

第6 対応の基本原則

- 1 本学は、ステークホルダーによる言動に対し、事実確認を行い、合理的範囲内で誠実に対応する。
- 2 本学は、ステークホルダーによる言動の手段、態様又は内容が社会通念上許容される範囲を超える場合、教職員の人権及び安全を最優先し、対応を中断又は終了し、必要に応じて以後の対応窓口を限定する。
- 3 本学は、カスタマーハラスメントに関して、教職員（一次対応者）に負担が集中しないよう、業務上のラインを中心とする組織的対応を行う。
- 4 本学は、カスタマーハラスメントに関する報告若しくは相談又は事実確認への協力を行った教職員に対し、それらの行為を理由とした不利益な取扱いをしない。
- 5 本学は、カスタマーハラスメントのうち、悪質又は危険性が高い事案について、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め適切に対応する。
- 6 本学は、カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員に対し、心身のケア及び必要な就業上の配慮を行う。
- 7 本学は、カスタマーハラスメントの対応に当たり、個人情報及びプライバシーの保護に配慮し、二次被害の防止に努める。

Section 6 Basic Principles for Response

1. The University shall verify the facts and respond sincerely within reasonable bounds to the words and actions of stakeholders.
2. If the means, manner, or content of the words and actions of stakeholders exceed the scope generally accepted by social norms, the University shall give the highest priority to the human rights and safety of faculty and staff members, suspend or terminate its response, and, if necessary, limit future points of contact for such responses.
3. With regard to customer harassment, the University shall take an organizational response centered on the business line so that the burden does not fall disproportionately on faculty and staff members (the primary responders).

4. The University shall not subject faculty and staff members who report or consult about customer harassment, or who cooperate in fact-finding, to any disadvantage on the grounds of those actions.
5. With regard to customer harassment cases that are malicious or highly dangerous, the University shall work with external expert organizations such as the police and lawyers and respond appropriately, including taking legal measures.
6. The University shall provide faculty and staff members who have suffered customer harassment with mental and physical care and any necessary work-related accommodations.
7. In addressing customer harassment, the University shall give due consideration to the protection of personal information and privacy and strive to prevent secondary harm.

第7 対応、相談・報告体制

- 1 教職員（一次対応者）がカスタマーハラスメント（疑いを含む。）を受けた場合は、防止規程に定める現場対応の責任者に速やかに報告、相談し、その指示又は助言に基づき対応する。
- 2 犯罪行為（疑いを含む。）等、外部機関との連携や相談が必要な場合は、現場対応の責任者又は現場対応の最終責任者は、防止規程に定める手続により総務局総務グループに報告・相談する。

Section 7 Response, Consultation and Reporting System

1. If a faculty or staff member (first responder) receives customer harassment (including suspected cases), they shall promptly report and consult with the person responsible for on-site response as specified in the prevention regulations and respond in accordance with that person's instructions or advice.
2. If coordination with, or consultation with, an external organization is necessary, such as in cases involving criminal conduct (including suspected cases), the person responsible for on-site response or the final person responsible for on-site response shall report and consult with the General Affairs Group of the General Affairs Bureau in accordance with the procedures set forth in the prevention regulations.

第8 周知・研修

- 1 本学は、本方針を学内掲示及びウェブサイト等により周知する。

- 2 本学は、防止規程及びマニュアルに基づく教職員向け研修・啓発を定期的実施する。

Section 8 Dissemination and Training

1. The University shall publicize this policy through postings on campus, its website, and other means.
2. The University shall regularly conduct training and awareness activities for faculty and staff members based on the prevention regulations and manual.

第9 準用

本学の特定受託事業者（本学からの業務委託契約の受託者のうち、個人であって従業員を使用しない者、又は、法人であって一の代表者以外に他の役員がなくかつ従業員を使用しない者）に対するカスタマーハラスメントも、本方針に準じて取り扱う。

Section 9 Mutatis mutandis

Customer harassment against the university's specified consignees (among those who are entrusted with business through contract from the university, individuals who do not employ any workers, or corporations that have no officers other than a single representative and do not employ any workers) shall also be handled in accordance with this policy.

附則

- 1 本方針は、2026 年（令和 8 年）10 月 1 日から施行する。
- 2 本方針の改廃は、高等教育常務会の決定により行う。

Supplementary Provisions

1. This policy shall come into effect on October 1, 2026.
2. Any revision or abolition of this policy shall be made by the decision of the Standing Committee for Higher Education.