

2026年5月11日
放送大学学園

放送大学学園におけるカスタマーハラスメント対応基本方針

放送大学学園は、2025年10月に「放送大学学園ブランドコア」を策定し、私たちが目指す社会（ビジョン）として、すべての人が、いつでも、どこでも、自由に学べ、その学びが評価される社会を目指し、その社会を支えるため、あらゆる知識に応える生涯学習のプラットフォームになることを決定しました。

そして、幅広い年齢層の学生がさまざまなニーズを持って全国各地で学んでいることを踏まえ、本学園の教職員は、①ひとりひとりの学びに寄り添うために、立場や背景を超えて協働すること、②すべての人の学びに、分け隔てなく公平かつ柔軟に応えること、③社会や技術の変化に応じて、より良い教育・組織のあり方を問い続けること、を仕事に対する姿勢（バリュー）として日々の業務に取り組んでいます。

より良い教育研究活動を行っていくためには、本学園の教職員が安心して職務に専念できるような環境を保つことが学園の責務です。一方、一部の学生や関係者の方から本学園の教職員が社会通念上許容される範囲を超えた言動を受ける事案も発生しています。こうした言動は、本学の教職員の就業環境を害するのみならず、他の学生の静謐な学習環境をも脅かすものであり、許されるものではありません。

2026年10月から、改正労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第33条第1項に基づき、事業主は職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して雇用管理上必要な措置を講ずることが義務化されることとなっています。

改正法の施行を見据えて、放送大学学園では、学生等によるカスタマーハラスメントに毅然として対応し本学園の教職員を保護するため、カスタマーハラスメント対応基本方針を下記のとおり定めます。

学生の皆さんには改めて、大学生・大学院生の自覚を持って、節度ある行動とハラスメントのない大学づくりへのご協力をお願いします。

※本文書の用語は、事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年2月26日厚生労働省告示）の用例による。

記

1. 社会通念上許容される範囲で行われた正当な申入れについては、誠実かつ丁寧に
対応します。

障害のある方には、その特性に配慮した対応を行います。

2. 社会通念上許容される範囲を超えた言動については、学園が定めた対応要領に従
い、毅然として対応します。

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報し、立入
禁止や懲戒処分、法的措置を行う場合があります。

3. 本学園の職務において、教職員により行われる他の事業者等へのカスタマーハラ
スメントについても、あってはならないものであり、ハラスメント行為が確認され
た場合には、厳正に対処します。

(社会通念上許容される範囲を超えた言動の例)

※例示であって以下に限られない。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は放送大学の教育研究とは全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動（大声での威圧、反社会的な言動等）
- ④ 継続的、執拗な言動（同様の質問・メールの繰り返し、執拗な責め立て等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）