

国立大学法人室蘭工業大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日制定

1. はじめに

国立大学法人室蘭工業大学（以下「本学」という。）は、すべての教職員が安全かつ健全に就業できるような環境を確保することが重要であると認識しています。

このような考えのもと、本学における健全な職場環境の維持及び向上を目的として、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定しました。本学は、本方針に基づき、教職員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. 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

関係者※からの本学に対する意見・言動のうち（対面、電話、SNS等インターネット上のものを含む）、内容及びその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該内容及び手段・態様により、教職員の職場環境が害されることを指します。

※関係者：学生、学生の父母等、受験者、卒業生、施設利用者とその家族、関係業者並びに近隣住民等、本学の事業に関係を有する者又は関係を有する可能性のある者を指します。

3. 対象となる行為の例

以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

【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 要求に妥当性がない又は本学の業務と関係のない要求
- ② 想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償請求

【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
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

4. 対応方針

本学は、安易にカスタマー・ハラスメントと決めつけることなく、本学に対するご意見・ご要望に真摯に対応しますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。

教職員がカスタマー・ハラスメントを受けた場合、対応を中断又は終了し、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。

また、特に悪質あるいは犯罪行為と判断した場合は、警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

5. 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

教職員が他の事業主が雇用する労働者に対して、職務中にカスタマー・ハラスメントを行った疑いがある場合は、他の事業主からの協力要請に応じる等、必要な措置を講じます。

6. 相談窓口

カスタマー・ハラスメントを受けた教職員は、所属組織の上司※に相談または報告をしてください。相談を受けた教職員は、その場での対応方針の指示、可能な限り相談者を一人で対応させない、犯罪に該当し得る言動は警察に通報する等の対応を行い、必要に応じて関係部署に報告してください。相談を受けた教職員は相談者のプライバシー保護と相談したことによる不利益な取り扱いをしないことに留意します。

※所属組織の上司：教員においてはユニット長、コース長、センター長、事務職員においては所属課・室の長、技術職員においては技術室長、非常勤職員においては監督者を指します。