

国立大学法人三重大学におけるカスタマーハラスメントへの基本方針

令和8年9月16日役員会決定

1 はじめに

三重大学は、学生、患者、保護者、地域の皆様、取引先その他本学に関わる皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘等を、本学の教育、研究、診療その他の業務を改善するための貴重な機会と捉え、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全又は就業環境を害する言動に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、大学として組織的かつ毅然と対応します。

2 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、本学の業務に関係を有する方から職員に対して行われる言動であって、職員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たものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

本学の業務に関係を有する方には、学生、園児、児童、生徒、患者、これらの家族又は保護者、受験者、求職者、卒業生、施設利用者、取引先、共同研究その他の連携事業の相手方、近隣住民その他本学の事業に関係を有する方を含みます。

また、対面での言動に限らず、電話、文書、電子メール、SNS その他インターネット上の言動も対象となります。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次に掲げる行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

実際にカスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容、言動の手段・態様、経緯、頻度、継続性、本学又は職員の対応その他の事情を総合的に考慮して判断します。

- ・暴行、傷害、脅迫、暴言、侮辱、差別的又は性的な言動
- ・大声を上げる、机を叩くなどの威圧的な言動
- ・長時間の拘束、居座り、不退去又は監禁
- ・同じ要求、電話、電子メール等を合理的な理由なく繰り返す行為
- ・不当な金品、補償、謝罪、特別扱い又は職員の処分等の要求
- ・職員の人格又は尊厳を害する要求又は言動
- ・職員の個人情報の開示を求め、又はインターネット上に公開する行為
- ・職員を不当に撮影又は録音する行為
- ・SNS 等への誹謗中傷、虚偽情報その他不適切な内容の投稿
- ・職員へのつきまとい、待ち伏せ又は自宅等への押しかけ

- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動

なお、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見、ご要望、ご指摘、苦情又は申入れは、カスタマーハラスメントには該当しません。

また、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正又は社会的障壁の除去に必要な合理的配慮を求めること自体も、カスタマーハラスメントには該当しません。

4 本学の対応

本学に寄せられたご意見、ご要望、ご指摘等については、その内容を確認し、必要に応じて事実関係を確認した上で、誠実かつ適切に対応します。

その上で、本学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、職員及び関係者の安全並びに本学の業務の適正な遂行を確保するため、言動の内容及び程度に応じて、次の対応を行うことがあります。

- ・言動の中止を求めること
- ・対応する職員、部署、日時、時間又は連絡方法を限定すること
- ・電話、面談その他の対応を中断又は終了すること
- ・同一又は類似の内容に関する以後の対応をお断りすること
- ・施設からの退去を求めること
- ・警察、弁護士その他の関係機関へ相談又は通報すること
- ・その他、職員及び関係者の安全並びに本学の業務の適正な遂行を確保するために必要な措置を講ずること

また、カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、その意向及び心身の状況に配慮し、対応者の交代、業務上の配慮、産業医その他の専門窓口への案内その他必要な支援を行います。

特に悪質な行為又は犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法令及び学内規程等の範囲内における施設への立入りの制限、法的措置その他必要な措置を含め、厳正に対処します。

なお、診療、教育その他の業務については、関係法令、業務の公共性及び業務を中断した場合の影響等を踏まえて対応します。カスタマーハラスメントに該当したことのみに基づいて、一律に業務を停止するものではありません。

対応に当たっては、事実関係の確認、職員及び関係者の安全確保、対応内容の確認及び検証並びに同様の事案の発生防止のため、電話、面談その他のやり取りを録音又は録画する場合があります。録音又は録画した情報は、利用目的を必要な範囲に限定し、個人情報の保護、法人文書管理及び情報セキュリティに関する法令並びに本学の関係規程等に基づき、適切

に保存、利用及び廃棄します。

5 皆様へのお願い

本学は、皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘等に真摯に耳を傾け、より良い教育、研究、診療その他の業務に努めます。

これらの業務を継続して適切に提供するため、本方針の趣旨について、ご理解とご協力をお願いいたします。

国立大学法人三重大学