

公立大学法人高崎経済大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

公立大学法人高崎経済大学（以下「本学」という。）は、法令及び本学の諸規程を守り業務の運営を行うとともに、職員が心身ともに安全で快適に働ける環境の維持を何よりも重視しています。

高等教育機関としての機能を適切に維持し、持続可能な大学運営を継続するためには、この就業環境の確保が不可欠です。しかしながら、本学に寄せられるご意見やご要望の中には、社会通念上許容される限界を超えた不当な要求や暴言等のカスタマー・ハラスメントに該当する行為が含まれる場合があります。こうした行為は、職員の心身の健康を損ない、職場環境を害するだけでなく、本来の業務遂行に支障をきたし教育研究環境の悪化を招くものであり、本学として決して看過できるものではありません。

本学の職員は、職務が持つ公共性を重く受け止め、高い倫理観をもって誠実かつ公正に業務を遂行する使命を負っています。同時に、関係する皆様からいただく建設的なご意見やご要望は、より良い大学づくりを進めるうえで多大な価値を有するものであり、私たちはこれらを真摯に受けとめ、誠意をもって適切に対応して、業務内容の向上に努めます。

一方で、カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、職員を孤立させることなく、組織一体となって一貫した態度で対処いたします。

さらに法令遵守と職場環境維持の観点から、悪質な事案が発生した場合には、弁護士や警察等の外部の専門機関と連携し、厳正に対処します。

本方針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

2 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

学生及びその保証人、公開講座等の参加者、卒業生、近隣住民、来学者、取引の相手方その他の法人の事業に関係を有する者からのご意見やご要望等の言動であって、当該言動の内容又はこれを実現するための手段若しくは態様が、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、職員の就業環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。電話、電子メール、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等の対面によらない方法により行われるものを含みます。

3 本学におけるカスタマー・ハラスメントに該当する例

カスタマー・ハラスメントに該当する例として、次のようなものが想定されます。
なお、これらは例示であり、これらに限定するものではありません。

(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 理由のない・無関係な要求：性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求
- ② 想定サービスを著しく超える要求：法令及び本学の定める諸規程を著しく逸脱した対応の要求
- ③ 対応が困難・不可能な要求：成績評価の不当な変更要求、単位認定の強要、正当な理由のない入学料・授業料の減免や返還の要求
- ④ 不当な損害賠償要求：本学が提供する教育・研究その他の業務と無関係な賠償要求

(2) 手段・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：殴る・蹴る・叩く等の暴行、物を投げつける、つばを吐きかける
- ② 精神的な攻撃：器物損壊やインターネット上への悪評投稿をほのめかして脅す、SNS等へ職員のプライバシー情報を投稿する、人格否定（性的指向・ジェンダーアイデンティティへの侮辱を含む。）、土下座の強要、盗撮・無断撮影、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の暴露又は開示の強要
- ③ 威圧的な言動：大声で威圧する、反社会的勢力との繋がりをほのめかす
- ④ 継続的・執拗な言動：同じ質問の執拗な反復、話のすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立て、同内容のメールの執拗な送付
- ⑤ 拘束的な言動：長時間の居座りや電話による拘束

4 被害者の尊重

職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的、身体的被害を未然に防ぎます。

5 カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

本学に対する正当なご意見やご要望には、誠意をもって対応しますが、内容や言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると本学が判断した場合、そのような言動

を止めるよう警告し、当該警告に従わない場合には、原則として、以後の対応を断ります。なお、特に悪質と認められる場合には、警察や弁護士等の外部の専門機関と連携し、厳正に対処します。

6 他組織の労働者に対するカスタマー・ハラスメントの禁止

本学の職員及び学生等は、学内の施設管理、清掃、警備、福利厚生等を担う委託業者などの本学の業務に関わる他の事業主の労働者に対し、職務上の地位や優位性を背景としたカスタマー・ハラスメントを行いません。