

国立大学法人信州大学における カスタマー・ハラスメントに対する基本方針



令和8年8月6日策定

はじめに

国立大学法人信州大学（以下「本法人」という。）は、全ての構成員が安心して学び、働き、その能力を十分に発揮できる環境を実現することを重要な使命と考え、人権を尊重した大学運営に努めております。あわせて、業務の公共性を自覚し、適切なご意見・ご要望には誠意をもって対応することが、教職員の責務と考えております。

しかしながら、近年、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、教職員の就業環境を害するほか、教育研究及び診療活動に深刻な影響を及ぼす重大な問題となっていることから、本法人は、「国立大学法人信州大学におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本方針に基づき、全ての教職員の心身の安全と健康を守り、健全な就業環境、教育研究及び診療活動の維持・向上に努めてまいります。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

以下の3つの要素をすべて満たすものをカスタマー・ハラスメントとして定義します。

- （1）本法人の教職員以外の者から教職員に対する言動
- （2）教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
- （3）教職員の就業環境または教育研究及び診療活動を害するもの

2. 対象となる行為

以下のような行為を指します。

- （1）身体的・精神的な攻撃
暴行、傷害、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求 等
- （2）威圧・拘束的な言動
大声をあげる、不退去、居座り、監禁、長時間にわたる電話や面談 等
- （3）不当な要求
過剰なサービスの強要、妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求 等
- （4）プライバシーの侵害・SNS攻撃
許可のない動画等の撮影、個人情報や中傷をSNS等へ投稿する行為 等
- （5）その他
セクシュアル・ハラスメント、SOGIハラスメント等のハラスメント、つきまとい行為 等

※あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

本法人は、教職員に対するカスタマー・ハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応します。

カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合は、原則として以後の対応をお断り（または中断）させていただきます。

なお、特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。