

国立大学法人岩手大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日
国立大学法人岩手大学

1. はじめに

国立大学法人岩手大学（以下「本学」という。）は、法令及び就業規則を守り、業務の運営にあたりるとともに、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先とします。本学の教職員は、国立大学法人法に定める国立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。

正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋がりますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、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

本学におけるカスタマー・ハラスメントとは、学生、保護者、受験生、卒業生、取引先、施設の利用者並びに近隣住民等本学の業務に関係を有する者による言動であって、本学の教職員（本学の業務に従事するすべての者を含む）に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、当該教職員の就業環境が害されるものをいいます。

3. 本学におけるカスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例

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

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座その他の過度な謝罪の要求
- ・継続的又は執拗な言動
- ・不退去、居座りその他の拘束的な言動
- ・本学の業務と関係のない要求又は合理性を欠く要求
- ・本学が提供する教育、研究その他の業務の内容を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求

- ・教職員のプライバシーを侵害する言動
- ・SNS 等における教職員への誹謗中傷、名誉毀損その他の攻撃的な言動
- ・教職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、つきまといその他のハラスメント行為

4. 被害者の尊重

教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・ハラスメントに対する本学の取組み

カスタマー・ハラスメント対応は個人で抱え込まず、大学全体で共有・連携して組織的に行います。そのために、本方針による対応姿勢の明確化、教職員への周知・啓発及び教職員のための相談・報告体制の整備等に取り組みます。

6. カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

本学は、教職員の人格と尊厳を守るため、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、原則として、以後の不当な要求や言動に対する対応をお断りさせていただきます。また、関係省庁（文部科学省、厚生労働省）から示される指針等を踏まえ、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、警察への通報や法的措置の行使を含め、厳正に対処します。