

国立大学法人鳴門教育大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 9 月 11 日
学 長 裁 定

1 基本方針

国立大学法人鳴門教育大学（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、組織として毅然に対応します。

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

本学の業務に関連して行われる①学生・保護者・外部業者等の本学の業務の相手方その他の関係者の言動であって、②本学の雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものと定義します。

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。

(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そもそも要求に理由がない又は本学が提供するサービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により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不当な損害賠償要求

(2) 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、名誉毀損、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）

4 労働者の保護

カスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応し、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（学内）

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めます。

6 カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢（学外）

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、以後の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）からの指導も随時参照し、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・法的対応を検討し、厳正に対処します。