公立大学法人下関市立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

下関市立大学（以下「本学」という。）は、法令及び本学の定める諸規程を守り、業務の運営にあたるとともに、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保することに努めています。

本学の教職員は、その業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行しなければなりません。また、本学に関係する皆様からの貴重なご意見やご要望に真摯に対応することは、教職員の責務です。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、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、教職員の尊厳を傷つけるものもあり、健全な職場環境及び教育研究環境を害する重大な問題です。

正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋げますが、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

本学の教職員以外の者からの言動であって、本学の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により、本学の教職員の就業環境を害すること。

３．本学におけるカスタマーハラスメントに該当する例

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。以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。また、特に悪質と判断した場合には、警察への通報、弁護士相談など、法的措置も含め厳正に対応します。

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね 30 分）をもって対応終了を検討する。
リピート型	・同じ要求の繰返し ・週に何度も来学する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね３回）をもって対応終了を検討する。

暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机をたたく	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する。 ・警察への通報や弁護士への相談を検討する。
威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす	警察への通報や弁護士への相談を検討する。
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の要求	毅然とした対応で要求には応じない。
職場外拘束型	・職場外（自宅等）への呼びつけ	所属から対応者（複数名での対応）に連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する。
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS 上での誹謗中傷 ・職員のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・掲載内容を保存し、ホームページ等の運営者（管理人）に削除申請を行う。 ・必要に応じて弁護士に相談する。
セクシャルハラスメント型	・職員の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する。 ・警察への通報や弁護士への相談を検討する。

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。

２０２６年１０月１日

公立大学法人下関市立大学