

公立大学法人福知山公立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

1 はじめに

福知山公立大学（以下「本学」という。）は、「市民の大学、地域のための大学、世界とともに歩む大学」として、本学に係る皆さまとの信頼関係を大切にしています。

皆さまから寄せられるご意見やご要望は、大学運営に当たり貴重なものであり、本学はこれらを大切に受け止め、真摯かつ誠実な対応に努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、暴力、脅迫、人格を否定する言動等のカスタマーハラスメントは、教職員の人格及び尊厳を傷つけるとともに、教育研究活動や大学運営に支障を生じさせるおそれがあります。

このため、本学は、教職員が安心して職務に従事できる環境を確保し、教育研究活動及び学生支援の質の維持・向上を図るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、本学の業務に関係を有する者による言動のうち、その要求内容又は手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、正当なご意見やご要望については、カスタマーハラスメントには該当しません。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴行、傷害、脅迫、威嚇、暴言その他の身体的又は精神的な攻撃
- (2) 侮辱、人格否定、名誉毀損その他の誹謗中傷
- (3) 合理的理由のない謝罪要求や処分要求
- (4) 長時間の電話、面談、メール等による執拗な言動
- (5) 教職員の個人情報の開示要求やSNS等への誹謗中傷
- (6) 差別的言動、性的言動
- (7) その他社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに対し、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

事実関係を確認した上で、必要に応じて対応の中止、対応方法の変更、学内への立入り制限、警察その他関係機関との連携等の措置を講じます。

5 教職員への支援及び体制整備

本学は、カスタマーハラスメントを受けた教職員の安全確保及び心身の健康保持に努めるとともに、相談体制の整備、周知及び啓発その他必要な措置を講じます。

また、相談者のプライバシーの保護に配慮するとともに、相談又は申出を行ったことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切に対応します。

令和8年10月1日

公立大学法人福知山公立大学