

## 高知県公立大学法人カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

高知県公立大学法人（以下「本法人」という。）は、開かれた教育研究の拠点として、法人の運営に関する皆様からのご意見やご要望等は真摯に受け止め、誠実に対応していく必要があると考えています。

一方で、これらの中には、教職員に対する不当な要求や暴言等カスタマーハラスメントに相当する行為が含まれることがあります。

カスタマーハラスメントは、教職員の安全と尊厳を脅かすほか、正常な業務運営を妨げる看過できない問題であるという考えのもと、この程「高知県公立大学法人カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

本法人は、この基本方針に則して、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対処いたします。

### 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすもの

- (1) 教職員以外の者からの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) 教職員の就業環境が害されるもの

### 本法人におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

#### 【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・妥当性を欠く金銭補償・謝罪の要求
- ・教職員のプライバシーに関わる要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・教育、研究、社会貢献活動に関する不当な要求

#### 【手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的・高圧的な言動（大声での恫喝、反社会的な言動等）
- ・継続的・執拗な言動（同様の要求の繰り返し、執拗な責め立て等）
- ・拘束的な行動（長時間の居座り・電話での拘束、不退去、監禁等）
- ・差別的な言動（人種、性別、年齢、障害等に関する差別的発言等）
- ・性的な言動（セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント等）
- ・特定の教職員を標的とした攻撃・つきまとい行為

※ 以上は例示であり、これらに限定されるものではありません。

#### カスタマーハラスメントに対する本法人の対応

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、該当する事案への以後の対応をお断りします。

また、特に悪質と判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、原因の究明と同様事案の再発防止に努めます。