

広島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

令和8年10月1日
広島県公立大学法人

1. はじめに

広島県公立大学法人（以下「法人」という。）では、法人で働く教職員、派遣労働者、業務委託先の従業員その他法人の業務に従事する者（以下「教職員等」という。）の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、次のとおり「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めます。法人では、カスタマー・ハラスメントには該当しない社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れ等については適切に対応しますが、教職員等へのカスタマー・ハラスメントに対しては、教職員等を保護し、健全な職場環境と教育研究環境を維持するため、組織として毅然と対応します。

2. 法人におけるカスタマー・ハラスメントの定義

学生・保護者・外部業者等の関係者から法人（法人が設置する県立広島大学及び叡啓大学を含む。）に対する意見・要求・言動であって、教職員等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、当該教職員等の教育・研究・職場環境が害されるものをカスタマー・ハラスメントと定義します。

3. 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

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）要求内容が妥当性を欠くもの

- ・法人の業務に関係のない要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える特別な対応や優遇措置の要求
- ・教職員等個人への処分、異動、謝罪等を過度に求める要求
- ・金銭補償その他の不当な要求

（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・暴行、傷害、脅迫、威嚇その他の身体的又は精神的な攻撃
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷、人格否定その他威圧的な言動
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な電話・メール・面談等の継続的な言動
- ・土下座等の過度な謝罪の要求
- ・差別的な言動、性的な言動、その他のハラスメント行為やつきまとい行為
- ・SNS等への投稿を含む、教職員等への誹謗中傷、法人及び大学の信用や名誉を毀損する行為

4. 法人におけるカスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

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、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は毅然と対応し、原則として以後の対応をお断りします。

悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の外部機関や専門家と連携の上、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 法人における教職員等への対応

法人は、カスタマー・ハラスメントの相談等を行った教職員等のプライバシーの保護及び秘密の保護を徹底します。また、相談をしたこと及び事実関係の確認等の法人の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと等を理由とした不利益な取扱いは行いません。

6. 法人及び教職員等の責務

法人は、法人におけるカスタマー・ハラスメントの防止等を図るとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合は、迅速かつ的確に対応をします。また、他の事業主からのカスタマー・ハラスメントの調査等の協力の求めに応ずるように努めます。

教職員等自身も、職務において、他の事業主及び他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマー・ハラスメントと同様の言動を行ってはなりません。