

カスタマーハラスメント防止のための留意事項について

公立大学法人静岡文化芸術大学 理事長

1 趣旨

本学に対する意見や要望は、大学運営に当たり大変貴重なものであることから、真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは、教職員等の責務である。

一方で、近年、これらの意見や要望の中には、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、教職員等の人格や尊厳を著しく害する行為が見受けられることがある。

本学では、正当な意見や要望については真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋げるが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員等を孤立させず、組織として毅然と対応する。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・社会通念上許容される範囲を超える対応の強要
- ・妥当性を欠く金銭補償、謝罪の要求
- ・教職員等個人への攻撃、一方的な要求
- ・大学や教職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・教職員等へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※ 上記は例示であり、これらに限られるものではない。

※ 対面で行われるものだけでなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含む。

※ 障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントに当たらない。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的な対応

- ・教職員等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、所属長等是对応への同席や交代など必要な支援を行い、可能な限り一人に対処させない。
- ・所属と相談窓口が連携し、組織として事実関係を把握したうえで、毅然と対応する。

(2) 教職員等の安全確保

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、所属長等は当該言動の中止を求める。改善が見られない場合は、以降の対応を行わないなどの必要な措置を講ずる。
- ・特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の関係機関と連携し、組織として厳正に対処する。