

国立大学法人弘前大学カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月14日

1 はじめに

国立大学法人弘前大学（以下「本学」という。）は、「世界に発信し、地域と共に創造する」というスローガンのもと、「グローバル Well-being 社会の実現」に向けて、教育研究、人材育成、社会貢献に資する活動に全学で取り組んでいます。

本学が、教育・研究・医療を担う公共性の高い機関として、その社会的役割を遂行するためには、全ての教職員が安心して業務に従事できる環境のもと、その力を十分に発揮できることが必要不可欠です。そのため、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、いわゆるカスタマーハラスメントに起因する問題が本学教職員の就業環境又は教育研究・診療環境を害することのないよう、「国立大学法人弘前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」を策定しました。

2 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

学生、卒業生・修了生、保護者、患者等、本学に関係を有する者からの本学に対する意見・言動（電話や SNS 等のインターネット上において行われるものを含む。）のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、それにより、教職員の就業環境又は教育研究・診療環境が害されるものを指します。

【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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、教職員個人に対する誹謗中傷（インターネット等への書き込み等を含む））
- ・性的な言動
- ・無断での撮影
- ・威圧的な言動（沈黙・無言等を含む）
- ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口等に居座る行為、長時間又は複数回に渡る電話、メール
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪等の要求

3 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

・本学に対するご意見やご要望については、誠意をもって対応しますが、カスタマーハラスメントに対しては、教職員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保するため、教職員を保護し、組織として毅然と対応します。

・事実確認及び適切な対応のため面談、電話等の内容を録音又は録画させていただく場合があります。

・カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、原則、以後の対応をお断り（施設利用者の場合は利用を制限）させていただきます。特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携のうえ、厳正に対処します。

4 他の事業主が雇用する者へのカスタマーハラスメントの禁止及び雇用管理上の措置の実施に関する協力

・本学の教職員が、取引企業その他の事業主が雇用する者に対し、カスタマーハラスメントに該当する言動を行うことを禁止します。

・本学は、他の事業主から、当該事業主が講ずる雇用管理上の措置の実施に関し、事実関係の確認等の協力を求められた場合にはこれに応ずるよう努めます。事実関係の確認の結果、本学教職員によるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認された場合は、本学の規則に基づき当該教職員に対して必要な措置を講じます。