

公立大学法人三条市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

公立大学法人三条市立大学（以下、「本学」という。）は、「RESPECT（互いを敬い、尊重すること）」、「HUMILITY（おごらず、謙虚であること）」、「AMBITION（向上心を持ち、主体的であること）」をコアバリューとして掲げ、教職員と学生が日々誠実に活動しながら、学内外のコミュニティの発展と地域社会への貢献に取り組んでいます。また、学生、保護者、卒業生、企業、地域住民など、本学に関わる全ての皆様との対話を大切にし、相互理解と信頼に基づく良好な関係の構築に努めています。

一方、近年、教育機関を取り巻く環境の変化に伴い、教職員に対する不当又は過度な要求、威圧的な言動、暴言、長時間にわたる拘束など、社会通念上著しく不適切な言動に当たる、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な問題となっています。こうした行為は、教職員等の人格と尊厳を傷つけるだけでなく、教育・研究活動や大学運営に支障を及ぼすおそれがあります。

本学は、教職員等が安全かつ安心して教育・研究活動に取り組める環境を確保するため、カスタマーハラスメントを容認しません。また、本学に関わる全ての皆様との健全な関係を維持しながら、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、教職員等の尊厳を守ることをここに宣言します。

2 本学における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、本学の教職員以外の者による、本学の教育研究活動、地域連携活動、学生支援活動その他大学運営に関する言動又は行為のうち、その要求内容の妥当性に照らして、手段又は態様が社会通念上不相当であり、教職員又は学生の就業環境、修学環境若しくは教育研究環境を害するものをいいます。

なお、正当な意見、要望、相談、苦情等については、大学運営の改善や教育の質向上につながる重要な機会として真摯に対応します。

3 本学におけるカスタマーハラスメントの行為類型

カスタマーハラスメントに該当する行為としては、以下のようなものが想定されます。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

- （１）身体的・精神的な攻撃
- （２）過度又は不合理な要求
- （３）継続的・執拗な言動
- （４）拘束的な行為
- （５）インターネットや SNS 等を利用した誹謗中傷
- （６）その他の迷惑行為

4 本学における対応

本学は、カスタマーハラスメントに対し、教職員等の安全と尊厳を最優先として、組織として対応します。

(1) 毅然とした対応

本学が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、まずは当該行為を止めるよう警告し、これに従っていただけない場合には、対応の中止、面談や連絡の制限、施設への立入り制限等の措置を講じることがあります。

(2) 組織的な対応

個人に対応を任せることなく、所属部署や大学全体で情報共有を行い、組織として適切に対応します。

(3) 外部機関との連携

必要に応じて、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

(4) 教職員等への支援

カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員等に対しては、その安全確保及び心身のケアを優先し、必要な支援を行います。

(5) 未然防止の取組

教職員が適切な対応を行えるよう、研修や相談体制の整備を進めるとともに、教職員自身が他者の人格や尊厳を尊重し、ハラスメント行為の加害者とならないよう努めます。

以上