

公立大学法人広島市立大学カスタマー・ハラスメントに関する基本方針

1 カスタマー・ハラスメントに関する基本的な考え

公立大学法人広島市立大学（以下「本法人」という。）は、法令に基づき、自主的・自律的に教育・研究その他の業務を運営しており、その中で、本法人あるいは教職員に対するご意見・ご要望等は、業務の適正を確保する上で必要なものとして、これを尊重し誠実に対応していく必要があると考えています。

一方、カスタマー・ハラスメントに相当する言動は、教職員の心身の安全を脅かし、また、公正な業務の遂行等正常な業務運営を妨げるおそれがあることから、本法人は、カスタマー・ハラスメントに相当する言動に対しては、教職員の安全や業務の適正を確保するため、組織として厳正かつ毅然と対応します。

2 本法人におけるカスタマー・ハラスメントの定義及び言動の例

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

本法人の業務に関係を有する者の言動のうち、社会通念に照らし、その内容が許容される範囲を超えて相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないもので、教職員の就業環境や教育・研究環境を害するものと定義します。

(2) カスタマー・ハラスメントに該当する言動の例

カスタマー・ハラスメントに該当する言動として、次のようなものが考えられます（電話やメール、インターネット上で行われるものを含む。）。ただし、例示であり、これらに限られるものではありません。

① 言動の内容が許容される範囲を超えて相当性を欠くもの

- ・ 教職員のプライバシーに関わる要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 過剰な謝罪の要求

② 手段や態様が相当でないもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的発言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動（恫喝、反社会的な言動等）
- ・ 継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て等）
- ・ 拘束的な言動（長時間にわたる居座りや電話での拘束、不退去、監禁等）
- ・ セクシュアル・ハラスメント等に該当する言動

3 カスタマー・ハラスメントに対する本学の対応

(1) 学内における取組

- ① 本基本方針により対応姿勢を明確化し、教職員への周知・啓発を図るとともに、相談・対応体制の整備等に取り組みます。
- ② カスタマー・ハラスメントに対しては、教職員（被害者）の安全確保や心身の状況に配慮し、組織として連携し、迅速に対応します。
- ③ 発生したカスタマー・ハラスメント事案について、可能な限り、同様の事案の再発を回避する方策を検討します。

(2) カスタマー・ハラスメントへの対応

- ① カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応し、原則として、以後の対応をお断りします。
- ② 特に悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談等、法的な対応も含め厳正に対処します。