

宮崎公立大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

宮崎公立大学（以下「本学」という。）は、法令及び本学の定める諸規程を遵守し、業務の運営にあたりとともに、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保します。

本学の教職員は、学生、保護者、地域住民及び関係事業者（以下「関係者等」という。）からの教育、研究、その他の大学運営に関するご意見やご要望に広く耳を傾け、公正かつ誠実に対応します。また、丁寧な説明を通じて、説明責任を果たします。

一方で、適切な対応を尽くしても、理不尽な言動をする、苦情が著しく長時間に及ぶなど、悪質なものと判断される場合には、教職員の心身の健康と就業環境及び教育研究環境を守るため、カスタマーハラスメントとして組織的に毅然とした態度で対応します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、大学のサービスに関する関係者等によるクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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であって、教職員の就業環境または教育研究環境が害されるものとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

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

(1) 要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 要求に妥当性がない、または本学の業務と関係のない要求
- ② 過度、不合理なサービスの強要
- ③ 対応が著しく困難または不可能な要求

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 長時間の拘束や執拗な言動
- ② 暴言、脅迫
- ③ 過度な要求や言いがかり

- ④ 優位な立場を利用した要求や強要
- ⑤ わいせつな行為・発言
- ⑥ SNS やインターネットでの誹謗中傷など

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

本学は、カスタマーハラスメントが発生した場合、以下の姿勢で対応します。

- (1) 事実関係の正確な記録：カスタマーハラスメントが疑われる場合には、複数人で対応する、録音・録画するなど、事実関係を正確に記録します。
- (2) 退去命令等：教職員が十分な説明責任を果たしているにもかかわらず、その内容に納得せず、居座り続けるような場合には、退去を命じます。
- (3) 厳正な対応：カスタマーハラスメントの状況や程度に応じて、以後の対応を原則お断りするとともに、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、外部機関と連携し、法的な対応を厳正にとります。
- (4) 教職員のケアと周知・啓発：被害を受けた教職員には適切なケアを行います。また、カスタマーハラスメントの発生防止のため、関係者等にこの基本指針を周知・啓発します。