

公立大学法人公立小松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

公立大学法人公立小松大学（以下「本学」という。）は、学生、保護者、地域の皆様その他本学に関わる皆様から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘等を、本学の教育、研究、事務及びその他の業務（以下「教育研究活動等」という。）の改善につながる貴重な機会と捉え、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、要求内容又はその実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格及び尊厳を傷つけ、並びに職員の就業環境又は教育研究活動等に支障を生じさせるおそれのある言動については、職員を守るため、組織として毅然とした態度で適切に対応します。

2. 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、本学に寄せられたご意見、ご要望及びご指摘に係る言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上許容される範囲を超えることにより、職員の就業環境又は教育研究活動等が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次に掲げる行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 要求に理由がない又は本学の業務と関係のない要求
- ・ 職員等の業務範囲を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難又は実現不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的又は高圧的な言動
- ・ 継続的又は執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

4. カスタマーハラスメントへの対応

本学は、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、職員を守る立場から、組織として対応します。必要に応じて、面談、電話、電子メールその他の方法による対応を中止し、又は制限をすることがあります。さらに、悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。