

東海国立大学機構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16日役員会決定

1 はじめに

東海国立大学機構（以下「本機構」という。）は、「**Make New Standards for The Public**」をミッションとし、知とイノベーションのコモンズ（公共財）として地域と人類の課題解決に貢献する新たな国立大学の確立に日夜邁進しています。本機構がこのような課題解決に邁進するためには、本機構の教職員一人一人の尊厳が確保され、安心して働くことができる就業環境（教育・研究・診療環境を含む。）の保持が必要です。

このような背景の下、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」、「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」、その他の法令及び指針を踏まえつつ、本機構に対する過剰な苦情や不当な要求に対し、適切に対応するための基本的な考え方を示すために、本機構では、「東海国立大学機構カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

本機構は、正当な意見・要望に対して誠実に耳を傾け、本機構及び岐阜大学・名古屋大学の運営や教育研究活動の改善に努めます。しかし意見・要望の内容や手段、態様が社会通念上相当性を欠き、教職員の安全な就業環境を損なう場合には、組織として毅然と対処します。

2 本機構におけるカスタマーハラスメントの内容

本機構におけるカスタマーハラスメントは、本機構において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③教職員の就業環境が害されるものであり、①から③のすべてを満たすもののことです。

「顧客等」とは、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の本機構の行う事業に関係を有する者をいいます。岐阜大学・名古屋大学の学生、生徒、児童若しくは受験生又はこれらの家族、大学の医学部附属病院を受診する者、機構の取引先、近隣住民を含みます。また、「雇用する教職員」には、正規・非正規を問わず、本機構が雇用するすべての労働者をいい、本機構に派遣された派遣労働者を含みます。

「その雇用する教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指しますが、そのような言動に該当するかどうかの判断に際しては、様々な要素を総合的に考慮します。

以下のような言動は、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例ですが、これらに限定されるわけではありません。

- ・ 性的な要求や教職員のプライバシーにかかわる要求
- ・ 契約等により想定されるサービスを著しく超える要求

- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・本機構の業務と無関係な不当な損害賠償
- ・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，土下座の強要等。SNS等インターネット上の教職員に対する誹謗中傷や教職員のプライバシーの公開，教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮蔑的言動や盗撮・無断撮影を含みます）
- ・威圧的な言動
- ・継続的，執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去，居座り，監禁）

「教職員の就業環境が害される」とは，その言動により教職員が就業するうえで看過できない程度の支障が生じることを指します。この判断では，平均的な教職員の感じ方を基準としますが，1回の言動でも，このような支障が生じたため，就業環境が害されることがあります。

3 本機構の対応方針

本機構は，カスタマーハラスメントに対して以下のように対処します。

- ① 本機構におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し，教職員を保護します。
- ② 本機構におけるカスタマーハラスメントの内容及び岐阜大学・名古屋大学における対処の方法と手続を定め，教職員に周知します。
- ③ 本機構では，教職員からのカスタマーハラスメントの相談に対し，その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するため，相談窓口等の整備を行います。
- ④ カスタマーハラスメント相談の申出に対し，事実関係の迅速かつ正確な確認を行うとともに，カスタマーハラスメントの事実が確認できた場合には，速やかに被害者に対する配慮のための措置を講じます。措置の中には，本機構内での懲戒（可能な場合に限り），犯罪に該当する言動についての警察への通報，弁護士など外部専門家との連携に基づく法的措置，警告文の発出，担当者の変更，複数担当者での対応，配置転換，メンタルヘルス不調への相談対応のほか，カスタマーハラスメントが生じた原因の分析等の再発防止措置も含まれますが，これらに限定されるわけではありません。
- ⑤ 本機構の教職員による顧客等へのハラスメント，性暴力等，二次加害行為等を防止し，被害の救済その他問題に迅速かつ厳正に対応するとともに，教職員への周知・啓発に取り組めます。

以 上