

国立大学法人滋賀医科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

国立大学法人滋賀医科大学（以下「本学」という。）は、「人権」に関するさまざまな取組を通じて、差別やハラスメントなど人権侵害のない大学を目指しています。

本学は、教育・研究・診療の使命を担った就学・就労の場であり、あらゆる不当な差別をなくし、人権が尊重される環境を作っていかなければなりません。

この考えのもと、教職員の就業環境を守る観点から対策の必要性が高まっているカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応するため、この基本方針を策定しました。

本学は、本方針に則り、教職員を守り、健全な就業環境、教育研究及び診療活動の維持・向上に努めます。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学に対する意見・言動等のうち、当該意見・言動等に含まれる要求の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、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育研究及び診療活動が害されるものの。

3. 本学におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- そもそも要求に理由がない又は本学の業務と全く関係のない要求
- 本学の業務の範囲を著しく超える要求
- 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

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 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、土下座の強要等）
- 威圧的な言動（大きな声をあげて教職員や周囲を威圧、反社会的な言動等）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え・揚げ足取り・執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける等）
- 拘束的な言動（長時間に渡る居座りや電話での教職員の拘束等）

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。また、大学内において対面で行われるものに限らず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

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、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。

また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。