

公立大学法人秋田県立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

公立大学法人秋田県立大学（以下「本法人」という。）は、学生、保護者、受験生、卒業生、施設利用者、近隣住民、取引先その他本法人の活動に関係する皆様（以下「関係者等」という。）から寄せられるご意見、ご要望等に真摯に耳を傾け、誠実に対応することを基本姿勢としています。これらの声は、本法人の教育研究活動や大学運営の改善・向上に資する貴重なものであると考えています。

一方で、教職員に対する暴言、脅迫、過度な要求その他の社会通念上相当な範囲を超える言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全で健全な就業環境及び教育研究環境を損なうおそれがあります。

本法人は、教職員が安心して教育、研究及び大学運営に従事できる環境を確保することが、本法人の使命を果たすための重要な基盤であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、教職員の保護と良好な教育研究環境の維持・向上に努めてまいります。

2 本法人におけるカスタマーハラスメントの判断基準

本法人では、関係者等からの本法人教職員に対する言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段若しくは言動の態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、これにより教職員の就業環境や本法人の教育研究環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃：暴行、傷害。
- ・精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要。
- ・威圧的な言動：強い命令口調、大声での怒鳴り、威嚇、第三者を利用した威圧言動。
- ・継続的・執拗な言動：長時間又は複数回にわたる電話・メール・窓口対応、居座り、不退去。
- ・過度な要求：単位認定・成績評価及び入試結果等への不当な介入、過度な金銭補償や謝罪の要求、社会通念上不可能な要求。
- ・インターネット上の攻撃：SNS や掲示板への誹謗中傷、教職員を対象とした無断撮影やその公開、個人情報の投稿。

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

本法人は、寄せられるご意見、ご要望及び苦情に対して真摯かつ誠実に対応します。しか

しながら、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、教職員の安全確保及び教育研究環境の維持のため、毅然と対応し、必要に応じて対応をお断りする場合があります。

なお、本法人は適切な対応及び事実確認のため、面談、電話等の内容を記録又は録音させていただく場合があります。また、特に悪質な行為や犯罪行為（脅迫、暴行、威力業務妨害等）が認められる場合には、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。

令和8年10月1日 公立大学法人秋田県立大学 理事長