

公立大学法人長岡造形大学カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本方針

公立大学法人長岡造形大学（以下「本法人」という。）は、教職員が安全かつ安心して教育、研究、地域貢献及び法人運営に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に取り組みます。

本学には、学生等、その保証人、受験生及び求職者、卒業生、取引先、地域住民その他多くの関係者の皆様から様々なご意見、ご要望及びお問い合わせが寄せられます。本法人は、これらに対して誠実かつ適切に対応し、教育研究活動及び業務運営の改善に努めます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動は、教職員の人格及び尊厳を侵害し、その就業環境を害するとともに、教育研究活動及び大学運営に支障を及ぼす恐れがあります。

本法人は、正当な意見や要望には真摯に対応しますが、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、教職員を守るため組織として対応し、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携の上、毅然として対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

教職員以外の者から教職員に対して行われる言動のうち、その要求内容又は言動の態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの、また教職員の就業環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

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。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害
- ・脅迫、威嚇、恫喝
- ・暴言、人格否定、侮辱
- ・名誉毀損や誹謗中傷
- ・差別的又は性的な言動

(2) 過度又は不当な要求

- ・学内規程や法令等を超える対応の要求
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・土下座等の社会通念上不適切な要求
- ・教職員個人への処分を求める要求
- ・過剰な金銭補償又は便宜供与の要求

(3) 継続的・執拗な言動

- ・同一内容の問い合わせや苦情の繰り返し
- ・長時間にわたる電話、面談等による拘束
- ・複数部署への執拗な要求

- ・対応者の交代を繰り返し求める行為
- (4) プライバシー侵害等
 - ・教職員の個人情報の開示要求
 - ・教職員へのつきまとい
 - ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ・無断録音、無断撮影、無断配信
- (5) その他の迷惑行為
 - ・業務の遂行を妨害する行為
 - ・正当な理由のない居座り
 - ・他の学生や来訪者へ影響を及ぼす行為
 - ・教職員に著しい心理的負担を与える行為

4. 本法人の対応方針

本法人は、カスタマーハラスメントが認められた場合、教職員の安全及び就業環境を確保するため、次の措置を講じることがあります。

- ・対応の中止又は終了
- ・面談、電話、メール等の対応方法の変更
- ・学内への立入り制限
- ・警察、弁護士その他関係機関との連携
- ・法的措置の実施
- ・その他必要な措置

5. 相談体制

本法人は、カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するため、事務局総務課に相談窓口を設置します。相談、報告又は申出があった場合は、相談者のプライバシーに十分配慮し、迅速かつ適切に対応します。また、相談、報告又は事実確認への協力を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

6. 教職員の保護及び支援

本法人は、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、次の取組を行います。

- ・組織的な対応体制の構築
- ・教職員に対する教育及び研修の実施
- ・被害を受けた教職員への支援
- ・再発防止のための取組

7. 周知及び啓発

本法人は、本基本方針の周知を図るとともに、教職員に対する啓発及び研修を継続的に実施し、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に努めます。

令和8年10月1日

公立大学法人長岡造形大学

理事長 佐々木順子