

国立大学法人長崎大学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29日制定

1. はじめに

国立大学法人長崎大学（以下「本学」という。）は、本学に携わるすべての職員及び学生一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心・安全で健全な教育研究環境及び働きやすい就業環境を確保することを最優先する。

本学は、教育・研究・医療・社会連携などの活動において、学生、保護者、卒業生、地域住民、外部関係者などから寄せられる意見・要望を真摯に受け止め、よりよい大学運営に努める。

一方で、不当な要求、暴言、威圧的な言動等により、教育研究環境や就業環境に悪影響を及ぼす行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応する。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、本学に対して行われる学生、保護者、卒業生、地域住民、外部関係者等の言動であって、本学の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、教育研究環境又は就業環境が害されるものをいう。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為を指す。あくまで例示であり、これらに限られるものではない。

- ・暴言、侮辱、誹謗中傷、差別的言動等の精神的攻撃
- ・脅迫、威嚇、暴行、傷害等の身体的・心理的攻撃
- ・長時間の拘束、窓口での居座り、不退去等の拘束的行為
- ・長時間又は反復継続的な電話、メール等による執拗な連絡
- ・社会通念上不相当な金銭補償又は過度な謝罪（例：土下座）を求める行為
- ・職員個人への攻撃、つきまとい等の迷惑行為
- ・職員の個人情報等の SNS・インターネットへの投稿、又は大学・職員の信用を毀損する行為
- ・職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント など

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応する。
- ・カスタマーハラスメントが認められる場合、職員を孤立させることなく組織として対応する。
- ・職員の人格と尊厳を守ることを最優先し、安全確保とメンタルヘルスへの配慮を行う。

- ・カスタマーハラスメントと判断した場合には、以後の対応をお断りする場合がある。
- ・悪質と判断される場合には、本学への立入りをお断りするほか、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対応する。

5. 周知と継続的取り組み

本方針は、本学ウェブサイト等を通じて周知し、教職員への研修や啓発活動を継続して実施する。