

国立大学法人電気通信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7月8日

役員会決定

1. はじめに

国立大学法人電気通信大学（以下「本学」という。）は、法令及び本学の定める諸規則等を遵守し、適正な業務の運営に当たるとともに、職員の安全で働きやすい就業環境を確保することを最優先としています。

本学の職員は、国立大学法人法に定める国立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。

本学に関係する皆様からの本学の業務についてのご意見やご要望は、業務の運営に当たり大変貴重なものであることから、それらを真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応することは、職員の責務です。

他方、これらのご意見やご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言等の言動に及ぶものが見受けられることがあります。このような言動は、カスタマーハラスメントとして、職員の就業環境や教育研究活動に深刻な影響を及ぼします。

本学は、当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然とした対応を行います。

さらに、当該言動が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部機関や専門家と連携の上、迅速かつ厳正に対処します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

学生、保護者、外部関係者など大学の業務に関係を有する者の言動であって、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、当該職員の就業環境又は教育研究環境が害されることをいいます。

3. 本学におけるカスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されます。なお、これらはあくまでも例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・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を行うこと。
- ・本学の業務を著しく超えた内容の業務の提供を要求すること。
- ・本学の業務の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
- ・身体的な攻撃を行うこと（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等の暴行、傷害等）。

- ・精神的な攻撃を行うこと（本学の備品を壊すことをほのめかす発言やSNSへ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す、インターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿をする、土下座を強要する等の脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）。
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ・盗撮や無断での撮影・録音をすること。
- ・威圧的な言動を行うこと（大きな声をあげて職員や周囲を威圧する、反社会的な言動を行う等）。
- ・継続的、執拗な言動を行うこと（不必要な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、執拗な責め立てをする、電子メール等を不必要に繰り返し送りつける等）。
- ・拘束的な言動を行うこと（長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束する等の不退去、居座り、監禁等）。
- ・職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい行為等

4. 本学におけるカスタマーハラスメントの被害防止対策

本学は、職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、本方針の周知徹底や研修等により、カスタマーハラスメントの被害防止対策を徹底します。

5. 本学におけるカスタマーハラスメントに対する対応姿勢

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実関係を把握したうえで、毅然とした対応を行います。
- (2) 職員の人格と尊厳を守るため、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、関係省庁（文部科学省、厚生労働省）からの指導、助言も随時参照して対応するほか、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部機関や専門家と連携の上、刑事上、民事上の対応を検討し、迅速かつ厳正に対処します。

本方針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。