

国立大学法人新潟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 カスタマーハラスメントへの対応

本学は、関係者に対し、社会的良識をもって公正・公平かつ透明に業務を遂行するとともに、関係者からの正当な申入れに対しては、適切かつ誠実に対応し、信頼関係の構築に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントには毅然と対応いたします。

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は、関係者の対応をお断りする場合があります。

関係者からカスタマーハラスメントと思われる言動があった場合は、事案に係る事実関係の正確な確認等を目的として、録音・録画することがあります。その録音・録画した情報は、個人情報保護に関する法律に基づき、取り扱います。

法的な手続きが必要な場合は弁護士に相談するなどして適切に対処し、暴行・傷害・脅迫などの犯罪行為に該当し得る言動については警察に通報します。

*関係者とは、学生・患者等本学の利用者、本学の卒業生、受験生等本学に関心を持つ方及び問合せをする方、学外の教育研究関係者、本学の取引先、本学の元職員、近隣住民等であって、本学の職員が従事する職務に関し当該職員に関わる方をいいます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本学は、就業場所において行われる関係者の言動であって、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、職員の就業環境が害されることを「カスタマーハラスメント」としています。以下は限定列举ではなく、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ます。

(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

- ① 要求に理由がない又は本学が提供する教育・研究・診療等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定している教育・研究・診療等を著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ④ 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

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 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）
- ③ 威圧的な言動（大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること、反社会的な言動を行うこと等）
- ④ 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返すこと等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3 皆さまへのお願い

良質な教育・研究・診療は、職員の心身の健康があつてはじめて提供できるものです。ついては、本基本方針にご理解いただき、関係各位と本学職員との良好な関係の構築について、ご理解とご協力をお願いいたします。