

## 国立大学法人京都工芸繊維大学における カスタマー・ハラスメントへの対応方針

### はじめに

国立大学法人京都工芸繊維大学（以下「本学」という。）は、構成員一人ひとりの人権を尊重し、安全で健全な就業・修学環境を確保することを目指しています。

この考えのもと、教職員の就業環境を守る観点から対策の必要性が高まっているカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応するため、この基本方針を策定しました。

本学は、この方針に則り、教職員を守り、健全な就業環境と教育研究環境の維持・向上に努めます。

### 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

本学に対する意見、要望、言動等のうち、当該意見、要望、言動等の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段又は態様により、役員及び職員の就業環境又は学生等の修学環境が害されるもの。

### カスタマーの定義

ここでいうカスタマーとは、本学が提供する教育・研究サービス等を受ける立場にある、またはその可能性のある個人や団体を指します。具体的には、学生、保護者、受験希望者、卒業生、周辺住民、企業等の利害関係者が該当します。ただし、本学が顧客（発注者）の立場にある業務委託先や請負契約先（受注者）からの言動については、原則として契約に基づく業務上の問題として対応し、カスタマー・ハラスメントには該当しません。しかし、個別の事案において、業務の性質を超えた執拗な言動等があった場合は、大学（総務企画課）が判断します。

### 本学におけるカスタマー・ハラスメントに該当しうる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

#### ●身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・個人情報の不適切な開示

### ●威圧的・継続的・拘束的な言動

- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・正当な理由のない長時間の拘束や電話、繰り返し行われる電話や電子メール（過度に長文のものを含む。）、執拗な面会要求、居座り
- ・同じ要求や主張の執拗な繰り返し

### ●不当な要求

- ・金銭の要求、社会通念上過剰なサービスの提供要求
- ・大学の規則等では対応できない事項についての執拗な要求
- ・教職員の個人情報やプライバシーを侵害する要求

## 本学の対応

### 1. 組織としての対応

本学は、カスタマー・ハラスメントに対して教職員個人に対応を任せることなく、関係部署が連携し、組織として対応します。

### 2. 対応の拒否

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、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。

### 3. 外部機関との連携

行為が悪質（暴力、脅迫、威力業務妨害等）と判断した場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

### 4. 再発防止

発生した事案については、原因の究明と分析に努め、同様の事案の発生を防止するための対策を検討します。