

令和 8 年 10 月 1 日
総務部総務部門

公立大学法人山口県立大学カスタマーハラスメント対応方針

1 はじめに

公立大学法人山口県立大学は、地域における知の拠点として、高度な知識及び技能を有する人材の育成、研究成果の社会への還元及び地域貢献活動を通じて、人々が生き生きと暮らす社会の形成に資することを使命としています。

本法人は、学生、生徒、保護者、受験生、卒業生、地域住民その他本法人に関わる皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご相談等に対し、誠実かつ適切に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動は、教職員、学生及び生徒の人格と尊厳を傷つけるだけでなく、教育研究活動や大学運営に支障を及ぼすおそれがあります。

本法人は、正当な意見や要望には真摯に対応する一方、教職員、学生及び生徒の人権及び尊厳を守り、安全で安心な教育研究環境及び就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントについて

要求内容の妥当性を欠くもの又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、教職員、学生又は生徒の教育活動、研究活動、修学環境又は就業環境を害する言動をカスタマーハラスメントと考えます。

例として、次のような行為が挙げられます。

- ・ 暴言、威嚇又は脅迫
- ・ 長時間の拘束や執拗な要求
- ・ 過度な謝罪や補償の要求
- ・ 教職員や学生及び生徒個人への誹謗中傷
- ・ SNS 等を利用した不当な攻撃
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ その他社会通念上不相当な言動

3 本法人の対応

本法人は、教職員、学生及び生徒の安全並びに教育研究環境、修学環境及び就業環境の確保を最優先とし、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて、次の対応を行います。

- ・ 原則として複数名で対応する
- ・ 組織的な対応への切替え

- ・面談、電話その他の対応の中断又は終了
- ・文書又は電子メールによる対応への変更
- ・通話の録音、面談時の記録その他の方法による事実確認及び証拠保全
- ・学内関係部署との情報共有及び連携
- ・警察、弁護士その他関係機関への相談又は通報
- ・その他教職員、学生及び生徒の安全確保等のために必要な措置

本法人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、原則として、当該事案に関する以後の対応をお断りします。

また、暴行、脅迫、不退去その他の犯罪行為に該当する行為又はそのおそれがある行為については、警察への通報を含め、直ちに必要な措置を講じます。特に悪質な行為については、警察、弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

4 学内体制の整備

本法人は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次のことに取り組みます。

- ・相談体制の整備
- ・組織的対応体制の整備
- ・被害を受けた教職員、学生及び生徒への支援
- ・必要な周知及び啓発並びに必要な応じた研修
- ・事案発生時の検証及び必要な改善
- ・相談者その他関係者のプライバシー保護
- ・相談又は報告を行った者に対する不利益取扱いの禁止

5 対象

この方針は、公立大学法人山口県立大学に勤務する教職員並びに山口県立大学の学生及び山口県立大学附属周防大島高等学校の生徒を対象とします。