別紙１

公立大学法人会津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

2026 年 10 月 1 日

公立大学法人会津大学（以下「本法人」という。）は、関係する皆様からの御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、教育研究をはじめとした法人運営の向上に努めています。

本法人では、これからも質の高い教育・研究活動、地域貢献活動等を継続的に推進していくとともに、教職員の人格が尊重され、教職員がその能率を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保するため、教職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然とした態度で対応し、教職員を保護します。

第１　カスタマーハラスメントの定義

教職員に対するカスタマーハラスメントとは、教職員の職務に係る関係者等（以下「関係者等」という。）からの言動であって、教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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいいます。

なお、「関係者等」とは、対面であるか否かに関わらず、教職員が従事する職務に関し当該教職員に関わる全ての人をいいます。

※例えば、学生、学生の保護者、受験者・卒業生とその家族、施設利用者とその家族、関係業者並びに地域など。

第２　カスタマーハラスメントになり得るもの

カスタマーハラスメントになり得るものとして、次のようなものがあります。

これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

（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　そもそも要求に理由がない又は大学の業務と全く関係のない要求
性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること。

②　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
法令に違反するおそれのある事務処理を行うことを要求すること。

（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）

ア　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ　物を投げつけること。

ウ　わざとぶつかること。

エ　つばを吐きかけること。

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）

ア 施設の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。

イ ＳＮＳ等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

ウ 教職員の人格を否定するような言動（教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影をすること。

カ 教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

キ 待ち伏せやつきまとい行為を行うこと。

③ 威圧的な言動

ア 大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 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こと。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ア 長時間にわたる居座りや電話で教職員を拘束すること。

第３ カスタマーハラスメントへの対応

関係者等からの言動をカスタマーハラスメントと判断した場合には、教職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、必要に応じて、関係者等とのやり取りを録音・録画します。

教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、以降の対応を終了する場合があります。

なお、暴行、傷害、器物損壊、威力業務妨害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については速やかに警察へ通報し、悪質な事案については法的措置を検討するなど、厳正な対処を行います。