

カスタマーハラスメント対策の運用について（通知）

公立大学法人会津大学

本法人は、「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」の下、教職員の人格・尊厳を守り、勤務環境を健全に保つため、カスタマーハラスメントには毅然として対応していきます。

職場でカスタマーハラスメントが発生した際は、教職員は以下により対応してください。

1 文言の定義

この通知における文言の定義は次のとおりです。

（１）教職員

本法人の常勤・非常勤の教職員を指します。

（２）所属

当法人の大学、大学院及び大学の附属施設の内部組織である次の組織を指します。

- ①事務局の課及び室
- ②会津大学コンピュータ理工学部コンピュータ理工学科の各部門（CS、CE、IS）
- ③会津大学コンピュータ理工学部の各センター（文化研究センター、語学研究センター）
- ④会津大学企画推進本部
- ⑤会津大学学生部
- ⑥会津大学大学院コンピュータ理工学研究科の各専攻
- ⑦会津大学先端情報科学研究センター
- ⑧会津大学情報センター
- ⑨会津大学産学イノベーションセンター
- ⑩会津大学復興創生支援センター
- ⑪会津大学宇宙情報科学研究センター
- ⑫会津大学短期大学の各学科（産業情報、食物栄養、幼児教育・福祉）
- ⑬会津大学短期大学部学生部
- ⑭会津大学短期大学部附属図書館

（３）管理職員

上記①については、当該組織の長のほか、主幹及び副課長を指します。

上記②～⑭については、当該組織の長のほか、副本部長、副部長、副センター長、事務長、事務次長を指します。また、上記各組織の長の上司である教職員も管理職員に含まれます。

2 相談体制

- 教職員は、カスタマーハラスメントと考えられる言動を認識した場合は、所属の管理職員に必要な対応方法等を相談してください。
- 所属の管理職員は、教職員からカスタマーハラスメントに関する相談があった場合は、その内容に応じて、プライバシー保護にも十分配慮して迅速かつ適切な解決を図り、再発の防止と、関係教職員の心身の健康保持と良好な就業環境保持に努めてください。
- 所属の管理職員は、職場内のカスタマーハラスメント事案を認識した場合は、関係教職員の協力を得て、事実関係の迅速かつ正確な確認を行う措置を講じてください。

3 カスタマーハラスメント発生時の基本的対応

カスタマーハラスメントが生じた際の対応としては、次のようなものがあります。

ただし、これらはあくまで例示であって、実際には該当行為が起きた背景や状況等を踏まえた、個別の事情に応じて適切に対応する必要があります。

(1) 基本的対応

- ①教職員から管理職員等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ②可能な限り教職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて管理職員等が当該教職員に代わって対応すること。
- ③必要に応じ、相手方（該当行為者）とのやり取りを録音・録画すること。
- ④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、一定の時間の経過（目安は状況膠着から概ね 15～30 分程度）をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- ⑤所属等での対応が困難な場合は、事務局総務予算課へ情報共有し、助言を得ること。

(2) 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

教職員に対し、過度な要求を繰り返す等、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際の対応としては、次のようなものがあります。

- ①暴行、傷害、器物損壊、威力業務妨害、脅迫等の犯罪に該当し得る危険な言動については、警察へ 110 番通報すること。その場合は、事務局総務予算課に速やかに情報共有すること。
- ②教職員に過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と考えられる言動を行う相手方（該当行為者）に対しては、以後の対応を拒否する旨を通告するとともに、事務局総務予算課へ情報共有すること。
- ③情報共有を受けた事務局総務予算課は、必要に応じて顧問弁護士、警察等との連携を検討し、速やかに対応を講じること。

4 相談者（カスタマーハラスメント被害者等）の保護

- 所属の管理職員は、カスタマーハラスメントに関する相談を受けた場合には、相談者のプライバシー（※）保護と個人情報管理を徹底してください。

※プライバシーには、性的指向や病歴等の機微な個人情報も含まれます。

- 教職員は、カスタマーハラスメントに関する相談等を行ったことを理由として、不利益な取扱いを受けることはありません。

2026.10.1

カスタマーハラスメント発生時の対応フロー

