

令和 8 年 9 月 16 日

1. はじめに

国立大学法人お茶の水女子大学（以下「本学」という。）は、教育研究及び社会貢献を担う機関として、教職員（派遣労働者を含む、以下同じ。）が安心してその職務を遂行できる環境の確保を重視しています。

本学には、学生、児童生徒、保護者、その他多様な関係者から、日々多くの意見や要望が寄せられており、これらは大学運営や教育研究活動の改善に資する重要なものであり、引き続き誠実に対応していく必要があります。

一方で、意見や要望の内容やその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の尊厳や就業環境、さらには教育研究環境そのものに重大な支障を及ぼす言動が生じる場合があります。

本学は、正当な意見や要望には誠実に対応しつつも、このような言動から教職員を守り、組織として健全で円滑な大学運営を継続するため、カスタマー・ハラスメントに関する基本方針を定めます。

2. 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

以下の要素を全て満たすものを、カスタマー・ハラスメントと定義します。

- ① 本学の教職員の職務に係る教育・研究・管理運営その他の大学業務に関し、学生、児童生徒、保護者、その他多様な関係者（※1）からの言動（※2）であって、
- ② 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（※3）により、
- ③ 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、又はその就業環境が害されること。

※1 本学の教職員は原則として含まれない。

※2 電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含む。

※3 この判断にあたっては、言動の内容のみならず、態様、頻度、継続性、教職員への影響等を総合的に考慮する。

3. 本学におけるカスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為には、次のようなものがあります。
なお、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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
（インターネットへの書き込み等も含む）
- ・威圧的・差別的・屈辱的な言動
- ・長時間の拘束、執拗な電話・面会・メール等
- ・無許可での録画、SNS 等への投稿
- ・不相当な金銭補償・謝罪・特別対応の要求

4. 本学の対応方針

本学は、正当な意見、要望又は苦情については、引き続き誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、当該言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断される場合には、組織として対応し、必要に応じて対応の中止や制限を行います。

特に、犯罪に該当し得る行為や、業務の遂行に重大な支障を及ぼす悪質な事案については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。

カスタマー・ハラスメントに関する相談、報告又は対応への協力を行った教職員が、不利益な取扱いを受けることはありません。

以上