

国立大学法人埼玉大学カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月25日 制定

1. はじめに

国立大学法人埼玉大学（以下「本学」という。）は、法令及び就業規則を遵守し、常に良識ある社会の一員として、公正性・公平性・透明性を確保し業務を遂行するとともに、すべての教職員が安全かつ快適な就業環境を確保することが最重要課題の一つであると認識しています。

このような考えのもと、本学における健全な職場環境の維持及び向上を目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。本学は、本方針に基づき、教職員が心身ともに安全に就業できる環境の確保に努めます。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

学生・保護者・外部業者等からの本学に対する意見・言動のうち（対面、電話、SNS等インターネット上のものを含む）、内容及びその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当該内容及び手段・態様により、教職員の職場環境が害されることを指します。

3. 対象となる行為の例

以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. 対応方針

本学は、安易にカスタマーハラスメントと決めつけることなく、すべてのご意見・ご要望に真摯に対応し、サービスの改善・向上に繋がりますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。

教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、対話を中断又は終了し、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。

また、関係省庁（文部科学省、厚生労働省）からの指導も随時参照し、悪質或いは犯罪行為と判断した場合は、速やかに警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。