

公立大学法人埼玉県立大学カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

本学は、陶冶、進取、創発を基本理念とし、保健医療福祉に関する教育・研究の中核として地域社会に貢献することを使命としています。この使命を果たすため、学生・保護者・地域住民・関係業者等(以下「学生等関係者」という。)からいただく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、教育研究及び大学運営の質の向上に努めております。

学生等関係者からの正当なご意見・ご要望には、本学の改善や質の向上につながる重要な機会と捉え、真摯に対応し、サービスの向上につながりますが、社会通念上許容される範囲を超えたものについては、教職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境や教育研究環境を悪化させるだけでなく、他の学生等関係者への対応にも影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

本学は、教職員が心身ともに安全に働くことができる環境を確保するとともに、質の高い教育・研究を継続的に行うため、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ます。

第1 定義

本学は、カスタマー・ハラスメントを「学生等関係者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員の就業環境又は教育研究環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると考えます。

第2 カスタマー・ハラスメントになり得る具体的行為

(対面のほか、電話、メール、SNS 等インターネット上での言動を含みます。)

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

- ・そもそも要求に理由がない又は本学の教育・研究活動等と全く関係のない要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

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

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・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)

- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、つきまとい行為)

※ 上記は具体的行為の例であり、1又は2のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとしないという趣旨ではございません。

第3 カスタマー・ハラスメントへの対応について

学生等関係者からの行為をカスタマー・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、学生等関係者とのやり取りを録音等します。

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、以降の対応を終了させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察への通報、悪質な事案については法的措置を検討するなど、厳正な対応を行います。

第4 カスタマー・ハラスメントの防止等に関する取組について

カスタマー・ハラスメントの防止に関する教職員への意識啓発を図るため、研修を実施するほか、相談窓口を設置し、相談や報告等ができる体制を整備します。

また、カスタマー・ハラスメントは心身の不調をきたす要因の一つともなり得るため、健康相談等により被害を受けた教職員のケアも行います。