

# 奈良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

奈良大学（以下「本学」という。）は、教職員が安心して教育・研究活動及び大学運営業務を行うことができる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

## 1. 基本的な考え方

本学は、学生、保証人、卒業生・修了生、施設利用者、取引先、地域住民その他の大学関係者から寄せられる意見・苦情・要望に対し、相手の立場や心情に配慮しながら、事実関係を確認し、誠実かつ適切に対応します。

一方、要求の内容に妥当性が認められない場合や、要求に一定の理由がある場合であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害する言動については、教職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然と対応します。

本学は、教育・研究環境及び健全な職場環境の維持・向上に努めるとともに、大学関係者との相互理解と信頼関係の構築を大切にします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、本学の業務に関係する者による言動であって、その内容及び要求の妥当性に照らし、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その結果、教職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には、次のような言動が該当する場合があります。

- 要求に理由や根拠がないもの、又は本学の教育・研究活動や大学運営と関係のない要求
- 本学の教育・研究活動や大学運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの
- 対応が著しく困難又は不可能な要求、不当又は相当性を欠く賠償要求
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- 大声による威圧、威嚇その他の威圧的な言動
- 同じ要求を執拗に繰り返すなどの継続的・執拗な言動
- 長時間の居座り、不退去その他の拘束的な言動

なお、これらは例示であり、個々の言動が直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではありません。要求の内容、言動の態様・頻度・継続性、発生の経緯、教職員の就業環境への影響等を総合的に考慮し、個別に判断します。また、正当な苦情や要望、合理的な配慮を求める申出等を一律にカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントに対して、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。事実関係を確認したうえで、必要に応じて対応方法の見直し、複数名での対応、対応の中断・終了等の措置を講じます。

特に、暴行、脅迫その他の危険を伴う行為や、悪質な言動が認められる場合には、教職員及び周囲の安全確保を最優先とし、必要に応じて警察、弁護士等の関係機関と連携し、厳正に対処します。

また、本学は、相談・報告をした教職員等のプライバシーに配慮するとともに、相談や報告を行ったことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

### 4. 大学構成員への啓発と社会的責任

本学は、教職員及び学生が、学外の事業所・機関等においてカスタマーハラスメントを行うことのないよう、必要な啓発に努めます。

また、本学の構成員によるカスタマーハラスメントについて、他の事業主・事業所等から事実確認その他の必要な協力を求められた場合には、関係法令及び学内規程等を踏まえ、誠実に対応します。

本学は、すべての関係者の人格と尊厳を尊重し、相互理解と信頼に基づく関係を築くとともに、教育・研究機関としての社会的責任を果たしてまいります。

令和8年10月1日

奈良大学