

静岡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

2026 年 10 月 1 日制定

1. はじめに

国立大学法人静岡大学（以下「本学」という。）は、「自由啓発・未来創成」の理念のもと、教育、研究、社会連携・産学連携、国際連携の目標を達成するため、また国立大学としての社会的役割を果たすため、学生・教職員が持てる力を十分に発揮できる環境の維持に努めています。

このような考えのもと、本学は、寄せられたご意見・ご要望には誠意をもって対応しますが、その一方で、下記に定義する「カスタマー・ハラスメント」には、本方針に基づき、組織として毅然とした態度で臨み、本学の教職員を守り、また安全で働きやすい環境を確保するために行動します。

2. 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは、

- ①学生等、保護者又は保証人、関係業者、他機関の共同研究者等の関係者、本学に問い合わせをする者、本学施設の利用者、本学行事への参加者等（以下「顧客等」といいます。）が、
- ②本学の職員（役員、教職員、TA、RA、派遣職員）に対して、職員の業務の性質などの事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行うことにより、
- ③職員の就業環境を害することをいいます。

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

以下のような行為を指します。

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①社会通念に照らし、顧客等の言動の内容が相当性を欠くもの
 - ・要求に理由がない又は本学の事業と全く関係のない要求
 - ・本学の制度又は締結した契約等において想定する内容を著しく超える要求
 - ・対応が著しく困難又は不可能な要求
 - ・不当な損害賠償要求
- ②社会通念に照らし、顧客等の手段や態様が相当でないもの
 - ・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、無断撮影、SNS 上での職員のプライバシーに係る情報の投稿等）
 - ・威圧的な言動（大声、反社会的言動等）
 - ・継続的・執拗な言動
 - ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. 本学におけるカスタマー・ハラスメントへの対応

本学がカスタマー・ハラスメントに該当する言動であると判断した場合、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、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の機関と連携し、厳正に対処します。

発生したカスタマー・ハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を講じます。