

○静岡大学カスタマー・ハラスメントに関する対応要項

(令和8年9月16日要項第2号)

(趣旨)

第1条 この要項は、静岡大学におけるハラスメントの防止等に関する規程（以下「防止等規程」という。）第31条の規定に基づき、静岡大学（以下「本学」という。）における防止等規程第2条第2項第5号に規定する「カスタマー・ハラスメント」に関する対応について必要な事項を定める。

(目的)

第2条 本要項は、防止等規程第2条第1項第1号に規定する「職員」の人権を尊重し、健全な職場環境及び職員の健康を維持するため、カスタマー・ハラスメントにおいて、統一された手順に基づき、組織的に適切な対応をするための基本的な事項を規定し、防止等規程第2条第4項に規定する「ハラスメントに起因する問題」（カスタマー・ハラスメントに起因する問題に限る。）を防止することを目的とする。

(社会通念上許容される範囲を超えた言動)

第3条 カスタマー・ハラスメントの定義にある「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいい、次の各号に掲げることをいう。

(1) 社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が相当性を欠くもの

- (イ) 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
- (ロ) 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
- (ハ) 対応が著しく困難又は不可能な要求
- (ニ) 不当な損害賠償要求

(2) 社会通念に照らし、当該顧客等の手段や態様が相当でないもの

- (イ) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (ロ) 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）
- (ハ) 威圧的な言動（大声、反社会的言動等）
- (ニ) 継続的又は執拗な言動
- (ホ) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2 当該顧客等の言動における社会通念上許容される範囲を超えた言動の該否の判断にあたっては、顧客等の正当な意見等には誠意をもって対応することを前提に、当該言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無、内容・程度を含む当該言動が行われた経緯及び状況、当該職員の業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、当該職員の属性及び心身の状況、当該顧客等との関係性等の要素を総合的に考慮するものとする。

(カスタマー・ハラスメントの疑いのある行為への対処)

第4条 職員は、カスタマー・ハラスメントの疑いのある行為を受けたときは、第3項以降の対応を行うとともに、現場の責任者等に直ちに相談又は報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐものとする。

- 2 職員から前項の相談又は報告を受けた者は、可能な限り当該職員に一人で対応させず、複数名で対応させる。ただし、顧客等から暴力行為やセクシュアル・ハラスメントに該当しうる行為があった場合は、当該職員に代わって別の者に対応させ、又は必ず複数名で対応する。
- 3 職員は、当該顧客等と今後連絡を取るために必要な情報を得た上で、当該顧客等の主張・事情を正確に把握し、またこれらの記録を取る。
- 4 職員は、必要に応じて、当該顧客等とのやり取りを録音・録画する。ただし、顧客等とのやり取りの録音・録画にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、静岡大学個人情報管理規則等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うものとする。
- 5 職員は、可能な限り複数名で、第3条を十分に留意し、また過去の事例等を参酌し、必要に応じて、カスタマー・ハラスメントの疑いのある行為に対して、次条に掲げる事項を行うものとする。
- 6 職員は、カスタマー・ハラスメントの疑いのある行為があった事実及び前項までの対応について、部局長に報告し、部局長は職員からの当該報告内容を防止等規程第18条に規定する「ハラスメント対応委員会」（以下「対応委員会」という。）に報告するものとする。

第5条 職員は、前条に基づき次号以降の対応を行う。

(1) 時間拘束型

顧客等が、対面又は電話において、長時間にわたって職員を拘束する状況の場合は、職員から対応できない理由を十分に説明した上で、本学の規定に基づき一定の時間の経過をもって退去を求めること又は電話を切ることを告知し、その後、当該顧客等に退去を求め、又は電話を切る。ただし、顧客等がその後も退去しない、又は再度架電を継続する場合で、職員の求めに応じない場合は、ハラスメント相談員、ハラスメント相談室、弁護士又は警察に対応を要請することを告知する。

(2) リピート型

顧客等が、繰り返し対面又は電話において、不合理な問い合わせをする状況の場合は、職員から対応できない理由を十分に説明した上で、本学の規定に基づき一定の回数をもって次回以降は対応できないことを説明し、その後、当該顧客等に退去を求め、又は電話を切る。ただし、顧客等がその後も退去しない、又は再度架電を繰り返す場合で、職員の求めに応じない場合は、ハラスメント相談員、ハラスメント相談室、弁護士又は警察に対応を要請することを告知する。

(3) 暴言型

顧客等が、対面又は電話において、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言をする、職員の人格を否定する、又は職員の名誉を棄損する発言をする状況の場合は、職員から周囲に配慮し当該行為を止めるよう求め、本学の規定に基づき退去を求め、又は電話を切ることを告知し、その後、当該顧客等に退去を求め、又は電話を切る。ただし、顧客等がその後も退去しない、又は再度架電を繰り返す場合で、職員の求めに応じない場合は、ハラスメント相談員、ハラスメント相談室、弁護士又は警察に対応を要請することを告知する。

(4) 暴力・威嚇・脅迫型

顧客等が、暴行、傷害、脅迫、威嚇等の犯罪に該当し得る言動をする状況の場合は、警察へ通報する。

(5) 権威型

顧客等が、対面又は電話において、正当な理由なく顧客等の立場をもって要求を通そうとする、又は職員に謝罪を要求する状況の場合は、上位の職員に対応を交代した上で、当該職員から本学の規定に基づき対応できないことを説明し、その後、当該顧客等に退去を求め、又は電話を切る。ただし、顧客等がその後も退去しない、又は再度架電を継続する場合で、職員の求めに応じない場合は、ハラスメント相談員、ハラスメント相談室、弁護士又は警察に対応を要請することを告知する。

(6) 学外拘束型

顧客等が、対面又は電話において、理由を説明することなく職員を職場の外へ呼び出そうとする状況の場合は、職員から本学の規定に基づき原則として職場における対応を受け付けることを説明し、その後、顧客等から用件を確認し、職場で対応する。ただし、正当な理由かつ特別な事情により職場の外での顧客等の対応が必要となる場合は、複数名で対応する等、職員の安全性を十分に考慮するものとする。

(7) インターネット上での誹謗中傷型

顧客等が、インターネット上で職員の名誉を棄損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する状況の場合は、職員はハラスメント相談員又はハラスメント相談室に相談する。

(事実関係の確認)

第6条 現場の責任者等は、第4条第1項のカスタマー・ハラスメントに関する相談又は報告に係り、当該相談内容に係る事実関係の確認を行うときは、対応した職員が取った記録の確認（録音・録画等の客観的な証拠の確認を含む。）及び当該職員からの聴き取りを行うとともに、必要に応じて周囲の職員への聴き取り等の措置を講ずる。ただし、録音・録画等の客観的な証拠を確認するにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、静岡大学個人情報管理規則等を遵守し、録画・録音等に含まれる各個人情報を適切に取り扱うものとする。

- 2 現場の責任者等は、必要に応じて、当該顧客等と雇用関係にある事業主に対して、事実関係の確認への協力を求めるものとする。

(被害者に対する配慮のための措置)

第7条 現場の責任者等は、防止等規程及び本要項に規定するカスタマー・ハラスメントの疑いのある行為への対処の内容を踏まえ、今後のカスタマー・ハラスメントの疑いのある行為を行った者（以下「対象者」という。）に係る対応担当者の変更、被害者及び対象者を引き離すこと等の措置を講ずる。

- 2 現場の責任者等は、対象者から暴行、傷害、脅迫、威嚇等の犯罪に該当しうる言動があったときは、警察へ通報する。
- 3 現場の責任者等は、相談室及び関係部署と連携して、被害者の心身の不調への相談対応等の措置を講ずる。

(カスタマー・ハラスメントに関する相談)

第8条 職員は、ハラスメント相談室（以下「相談室」という。）及び防止等規程第12条に規定する「ハラスメント相談員」（以下「相談員」という。）にカスタマー・ハラスメントに関する相談をすることができる。

- 2 相談者は、相談室又は相談員に前項の相談をするときは、顧客等から得た情報を共有し、また事実関係を時系列で整理して報告するものとする。

(カスタマー・ハラスメントの事後対応)

第9条 部局長は、カスタマー・ハラスメントに関する事後の対応として、第7条の措置及び対象者に講ずべき措置（以下「カスタマー・ハラスメントの事後対応」という。）に係り、次の各号に掲げる事項のいずれかを行うことが妥当であるか、対応委員会に承認を求めることができる。

- (1) 対象者への注意又は警告の発出
- (2) 対象者による電話、メールその他の連絡手段の制限
- (3) 対象者の職員への直接的な接触の禁止
- (4) 対象者の本学施設への出入りの制限又は禁止
- (5) 対象者の本学の施設等の利用又は本学の行事等への参加の制限
- (6) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第37条に基づく調停の申請その他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること
- (7) 警察への通報
- (8) 弁護士への相談
- (9) 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申立て
- (10) 地方自治体、他機関等との連携
- (11) その他抑止のための措置として、顧客等の特に悪質と考えられる行為への対処方針の策定に係るもの

(カスタマー・ハラスメントに関する申立て)

第10条 職員は、カスタマー・ハラスメントの疑いのある行為を受けたときで、防止等規程第18条第2項に規定する対応を希望する場合は、相談室を通じて、対応委員会に申し立てることができる。

(カスタマー・ハラスメントの抑止のための措置)

第11条 対応委員会は、防止等規程第33条第3項に基づく再発防止に向けた措置の要請が、本学全体としても対応することが望ましいと判断した場合、防止等規程第6条に規定するハラスメント防止対策委員会（以下「防止対策委員会」という。）その他関係部署に、同規程第5条第3項に規定するカスタマー・ハラスメントに関する報告又は第18条第3項に規定するカスタマー・ハラスメントの事後対応についての審議の内容を、個人情報の取扱いに留意して共有し、本学としての再発防止に向けた措置の検討を要請するものとする。

2 防止対策委員会は、必要に応じて、防止等規程第6条の規定に基づき、カスタマー・ハラスメントの抑止のための措置・取組を検討し、各部局へ当該措置・取組を要請する。

(事務)

第12条 カスタマー・ハラスメントに関する対応に係る事務は、総務部職員課が処理する。

(その他)

第13条 この要項に定めるもののほか、カスタマー・ハラスメントに関する対応に関して必要な事項は、ハラスメント防止対策委員会の議を経て、委員長が別に定める。

附 則

この要項は、令和8年10月1日から実施する。