

国立大学法人筑波技術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

令和 8 年 1 0 月 1 日

1. はじめに

国立大学法人筑波技術大学（以下「本学」という。）は、法令及び就業規則を守り、業務の運営にあたるとともに、教職員等（派遣労働者を含む）の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先とします。

本学は聴覚・視覚障害者のための我が国唯一の高等教育機関であり、本学の教職員等は、国立大学法人法に定める国立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。

いただいたご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの向上・業務改善に繋がりますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員等を孤立させず、組織として毅然と対応します。

なお、障害者から教職員等に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること及び合理的配慮を求めることについては、カスタマーハラスメントには当たりません。

本方針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

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、ステークホルダー等※からの言動であって、本学の教職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員等の就業環境が害されるものをいいます。なお、カスタマーハラスメントの該当性は、要求内容、態様、頻度、継続性、教職員等への影響その他の事情を総合的に勘案して判断します。また、学内での言動に限らず、出張先、受託・共同研究等の相手先等での言動も対象となるほか、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも対象となります。

【該当する行為の例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定その他の精神的攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座その他過度な謝罪の要求
- ・ 長時間にわたる拘束

- ・執拗な電話、メール、SNS 投稿その他の反復行為
- ・教職員等個人への誹謗中傷
- ・教職員等の個人情報の公開又は公開を示唆する行為
- ・セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- ・性的指向又はジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動
- ・性的指向又はジェンダーアイデンティティその他の機微な個人情報を本人の了解を得ずに他の者に暴露し、又は開示を強要し、若しくは禁止をすること
- ・盗撮及び無断での撮影（ただし、撮影については、教職員等から撮影を止めるよう求められたにも関わらず続ける場合を指す）
- ・正当な理由のない要求又は提供するサービスの内容と関係がない要求
- ・実現不可能な要求又は過剰なサービスの要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・業務遂行に著しい支障を及ぼす不当要求
- ・正当な理由なく金銭、謝罪文、処分等を要求する行為

3. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学に対するご意見やご要望には誠意をもって対応いたしますが、内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると本学が判断した場合、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。なお、法令に基づく開示請求への対応など、法令に基づく手続については、別途所定の窓口で受け付けております。

なお、特に悪質と認められる場合には、面会又は施設利用の制限、電話・メール等の対応の中止、行為者に対する警告文の発出、学内施設への立入制限、警察への通報、弁護士への相談及び法的措置、損害賠償請求等の措置を講ずることがあります。ただし、サービスが断絶するとステークホルダー等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合には、影響を留意したうえで適切に対応するものといたします。

※ステークホルダー等とは、以下に記載する者を指します。

- ・入学志願者及び受験者
- ・本学学生の保護者並びに入学志願者及び受験者の保護者
- ・本学の卒業生及び修了生
- ・受託・共同研究及び事業先その他の取引関係者
- ・公開講座の受講者、本学図書館利用者及び本学医療センターの受診者
- ・地域住民
- ・その他本学の業務に関係する者

なお、本学の在学学生は、ステークホルダー等に含まれません。