

徳島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

1. はじめに

徳島大学（以下「本学」）は、「職員の主体性・創造性等の能力が最大限に発揮できるよう、労働関係法令及びその精神を遵守し、安全で健康的な職場環境を整備する」ことを行動規範に示し、教職員が行う本学での活動は、これに関わるすべての者にとって快適で有意義でなければならないと考えています。このような考えのもと、カスタマーハラスメント（教職員を傷つけ、職場環境や教育研究環境を害する行為）から教職員を守り、人権を尊重し、安心・快適な学びの環境および教職員の健全な職場環境を守る「徳島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」を策定しました。本学は、本方針にのっとり、教職員を守り、健全な職場環境と教育研究診療環境の維持及び向上のために行動します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

学外者その他本学利害関係者からの社会的通念に照らし許容される範囲を超えた言動により、職員の労働環境が害されるもの

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

①身体的・心理的な攻撃 ◇暴力行為（殴る、蹴る、物を投げつける等） ◇威圧的行為（机を叩く、大声で怒鳴る等） ◇脅迫的言動（危害を加える旨の発言等） ◇人格を否定する侮辱・誹謗中傷	②過度な拘束や強要 ◇長時間の居座りや電話による拘束 ◇執拗な要求や同一内容の繰り返し ◇土下座や謝罪の強要
③不当な要求 ◇過大な補償や損害賠償の要求 ◇制度や規程の範囲を超える対応の要求 ◇特定職員の処分・解雇等の不当な要求	④不適切な言動・行為 ◇無断撮影、無断録音及びその公開 ◇SNS等での誹謗中傷や名誉毀損 ◇つきまとい、待ち伏せ等の迷惑行為

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

- ◇ 本学は、安易にカスタマーハラスメントと決めつけることなく、ご意見・ご要望に真摯に向き合い、誠意をもって対応いたします。
- ◇ しかし、要求が社会通念上の限度を超える場合には、教職員を孤立させず組織として毅然と対応します。
- ◇ 大学がカスタマーハラスメントと判断した場合には、対応を中断または終了することがあります。
- ◇ 悪質と判断される場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。