

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

宇都宮大学は、教育研究環境の向上のために、学生および教職員一人ひとりが「3C 精神 × 3C アクション」を実践し、Well-being 社会の実現に貢献する「成長し続ける大学」を目指しています。しかしながら、一部の方から大学に対し、不当な要求や暴言等（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）を受けることがあります。本学は、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ことを大切にしています。そのため、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。

カスタマーハラスメントの定義

ステークホルダー等からの本学に対するご意見やご要望のうち、内容の妥当性にかかわらず、その実現手段や態様が社会通念上不当であり、その結果、学びの環境や教職員の職場環境を損なうものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

対象となる行為の例

※要求内容の妥当性にかかわらず、不当とされる可能性が高いもの

1 身体的・心理的な攻撃

- 身体的な攻撃（暴力、傷害）
- 精神的苦痛を伴う行為
- 性的な言動
- 威圧的・差別的・屈辱的な言動



2 過度な拘束や強要

- 長時間にわたり教職員を拘束する行為
- 居座りや退去拒否などの拘束的な行動
- 土下座の要求や不相当な役務の提供要求



3 不当な要求

- 教職員個人への攻撃的・一方的な要求
- 不相当な金銭補償・謝罪の要求
- 継続的かつ執拗な要求



4 不適切な言動・行為

- 無許可での動画撮影等
- 誹謗中傷（インターネットへの書き込み等を含む）



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、すべてのご意見やご要望に真摯に対応します。
- ・大学側に非がある場合には、その点を真摯に受け止め、誠意をもって謝罪いたします。
- ・しかし、要求が社会通念上の限度を超える場合には、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。

本方針にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。