

国立大学法人上越教育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10月1日

国立大学法人上越教育大学長

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132号）第33条及び第34条に基づき、国立大学法人上越教育大学（以下「本法人」という。）における、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める。

1 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる ①顧客等からの言動であって、②その雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれる。

※顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではない。また、障害者から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自体は、カスタマーハラスメントには当たらない。

① 顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者。（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む。）

② 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契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指す。

典型的な例は次のとおり。

※言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

※手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮すること。「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要となる。

③ 労働者の就業環境が害されるとは、当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

2 基本姿勢

本法人の役職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、役職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然とした態度で対応する。

3 本法人におけるカスタマーハラスメントの相談体制

- (1) 職員（非常勤職員を含む。）（以下「職員」という。）は、カスタマーハラスメントが発生するおそれがある場合又は生じた場合には速やかに管理又は監督の地位にある職員（以下「管理監督者」という。）に、相談又は報告を行い、指示を仰ぐこととする。
- (2) 管理監督者は、職員から相談又は報告がなされた場合には、必要な措置を講じる。
 - ・可能な限り職員を一人で対応させない。
 - ・犯罪に該当し得る言動があった場合は警察に通報する。
 - ・必要に応じてハラスメント等人権侵害対策委員会委員長に報告する。
- (3) 特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントに対処するため、主に次の事案が生じた場合又は発生するおそれがある場合は、ハラスメント等人権侵害対策委員会委員長への報告を行う。
 - ・警察に通報した又は通報する必要がある事案
 - ・弁護士に相談する必要がある事案
 - ・カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
 - ・その他報告する必要があると認められる事案

4 学長の責務

- (1) 学長は、次のことを職員及び学生に周知・啓発を行うものとする。
 - ・カスタマーハラスメントを行ってはならないこと
 - ・カスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めてもらうこと
 - ・他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- (2) 学長は、職員及び学生が他の事業主が雇用する労働者等にカスタマーハラスメントを行ったときは、他の事業主からの事実関係の確認に協力しなければならない。
- (3) 学長は、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（以下「指針」という。）における事業主の責務に関する措置を講ずる。

5 職員及び学生の責務

- (1) 職員及び学生は、カスタマーハラスメント行為をしてはならない。
職員及び学生は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深める。
他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うものとする。
- (2) 職員及び学生は、学長が講ずる措置に協力するように努めなければならない。

6 不利益取扱いの禁止

学長、管理監督者その他の職員は、カスタマーハラスメントに起因する問題への対応に関して正当な対応（カスタマーハラスメントに関する相談等）をした職員に対し、そのことをもって不利益な取扱いをしてはならない。

7 関係機関との連携

関係者等による言動で風説の流布、偽計、暴行、脅迫等の犯罪の疑いがあると認められる場合は、弁護士又は警察等との連携を図るものとする。