

令和 8 年 10 月 1 日
国立大学法人高知大学

1. はじめに

国立大学法人高知大学（以下「本学」といいます。）は、学生、保護者、患者、地域住民、取引先等の皆様からお寄せいただく貴重なご意見やご指摘を真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応し、大学運営の改善やサービスの向上に努めています。一方で、近年、職員に対する不当な要求や暴言等により、職員の尊厳が害され、職場環境、教育・研究・診療環境における重大な問題となっています。

すべての職員が、安全かつ快適に働くことができる就業環境の確保は、大学運営における重要な課題のひとつです。このような考えのもと、本学では、「高知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。本方針に基づき、すべての職員の心身の安全と健康を守り、健全な就業環境と教育・研究・診療環境の維持及び向上に努めてまいります。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等の言動であって、その職員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当該職員の就業環境が害されるものと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

○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本学の業務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）

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応します。本学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、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、原則、以後の対応をお断りさせていただきます。特に悪質と判断した場合には、警察への通報、弁護士等との連携など、必要に応じて法的措置を検討し、厳正に対処します。