

静岡県立大学カスタマーハラスメントの防止及び対策に関するガイドライン

第1 目的

このガイドラインは、静岡県立大学法人ハラスメントの防止等に関する規程第7条に基づき、静岡県立大学（短期大学部を含む。以下「本学」という。）におけるカスタマーハラスメントを防止し、健全で快適なキャンパス環境のもとで修学又は就労できることを目的として定めるものです。

第2 ガイドラインの対象範囲

- 1 このガイドラインは、カスタマーハラスメントの防止及び対策に関することを対象範囲とします。
- 2 このガイドラインは、本学の全ての職員（客員教員、客員共同研究員、委託、派遣契約等により本学の教育研究又はその運営に従事する者を含む。以下同じ。）について、カスタマーハラスメントと考えられる事案に関係した場合に適用されます。
- 3 このガイドラインは、勤務時間中又は正課の時間中の学内における行為にとどまるものではなく、時間外はもとより、学外及び課外活動等を含む、本学に関係するあらゆる場合に適用されます。

第3 基本方針

カスタマーハラスメントは、静岡県立大学ハラスメントの防止及び対策に関するガイドラインが定義するハラスメントと同様に、個人の人権を侵害する不当な行為であり、職員の就労、教育又は研究のための環境を著しく損なう行為として、決して容認できないものです。

本学は、カスタマーハラスメントに対しても責任をもって厳しい姿勢で臨みます。

第4 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、①学生（短期大学部生、学部生、大学院生、学部・大学院の研究生・委託生、科目等履修生、聴講生等、本学で教育を受けるあらゆる立場の者）、関係者（教育実習及び病院実習等における学生の受入れ先の関係者、学生の親族・保証人、元職員、関係業者等の職務上の関係を有する者）、近隣住民（キャンパスが所在する地域周辺の住民）又はインターネット等を用いて本学に関する情報を発信する者が行為者となる職員に対する言動であって、②本学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、③職員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をいいます。

なお、社会通念上許容される範囲を超えたものには、内容が社会通念上許容される範囲を超える過度な要求、手段や様態が社会通念上許容範囲を超える身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的、執拗な言動、拘束的な言動等が含まれます。具体的例示は別紙に記

載してあります。

ただし、個別の状況等によって判断が異なる場合があります。学生、関係者又は近隣住民（以下「学生・関係者等」という。）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く、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、本学におけるカスタマーハラスメントには当たりません。

障害者から労働者に対して、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自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、本学の施設や職員による実習科目の実習先等において対面で行われるもののみならず、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ます。

第5 理事長の責務

理事長は、カスタマーハラスメントの防止及び対策に関して統括し、関係機関から報告を受け、必要な措置をとります。

第6 職員の責務

すべての職員は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、経緯状況等必要な情報を記録するとともに、直属の管理監督者に報告し、必要な指示を仰いでください。

また、行為者から身体的な攻撃、威圧的な言動等を向けられることにより職員自身に危険が差し迫っている場合は、職員自身又は直属の管理監督者が、警察への連絡を躊躇せず行い、安全を確保してください。

なお、情報の記録に録音・録画を含む場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、個人情報を適切に取り扱ってください。

カスタマーハラスメントが疑われる事案発生に関する相談を受けた管理監督者は、経緯状況等の情報を確認し、所属の職員に対して指示を出すとともに、必要に応じて相談窓口の活用を検討してください。

第7 カスタマーハラスメントの防止・対策のための施策と体制

本学は、職員がカスタマーハラスメントの被害者になることがないように、周知・啓発に取り組むとともに、職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合に対応し、適切な措置を講じるため、以下の体制を整えます。

- (1) 各所属において対応が困難なカスタマーハラスメントが疑われる事案に関する相談窓口を、ハラスメント相談センター内に設置し、相談内容に対する助言を行います。

- (2) 職員が被害者となった場合は、必要に応じて、警察、弁護士等と連携し、毅然とした態度で対応します。

第8 カスタマーハラスメントの相談窓口

- (1) カスタマーハラスメントが疑われる個別の事案に関する相談は、本学のハラスメント相談センターの学外相談員が受け付けます。
- (2) 学外相談員は、相談があった内容をハラスメント相談センター長及び事務局経営人事室に共有します。
- (3) ハラスメント相談センター長及び事務局経営人事室は、必要に応じて関係機関や弁護士との連絡調整等を行うとともに、状況を理事長に報告します。

第9 緊急の対応措置

理事長は、職員に対するカスタマーハラスメントの疑いのある行為が継続しており、かつ、緊急に対処する必要があると認める場合は、被害を受けたとされる者の了解の上で、緊急に必要な措置を講じます。

なお、「緊急に対処する必要があると認める場合」とは、次のような場合が考えられます。

- ①被害を受けたとされる者の心身に危害が及んでいるとき。又は、危害が及ぶことが予想されるとき。
- ②被害を受けたとされる者の就労、教育・研究の遂行を著しく妨げる等の支障が生じているとき。又は、支障が生じることが予想されるとき。

第10 プライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談及び対応の過程で、その手続に関与した全ての担当者は、当事者の意思をできる限り尊重するとともに、手続の過程で関係した者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重しなければなりません。また、相談、対応の過程で知り得た秘密を在職中及び退職後においても他に漏らしてはなりません。

第11 不利益な取扱いの禁止

いかなる者も、カスタマーハラスメントに関する相談及び正当な対応をした者に対し、そのことを理由として不利益な取扱いをしてはなりません。

第12 虚偽申立ての禁止

いかなる者も、カスタマーハラスメントに関する相談、対応等の手続において、虚偽の相談、申立て等を行ってはなりません。

第13 個人の人権を侵害する不当な行為の禁止

いかなる者も、個人の人権を侵害する不当な行為を行ってはなりません。特に、教育・研究及び大学運営において地位や権限及び影響力を有する者は、権限や優越的な地位を利用して、当該行為を起こしてはなりません。

本学では、当該行為が容認できないものであることを周知・啓発するとともに、職員が当該行為の加害者となった場合は、その者に対する不利益処分を含め、本学として必要な措置をとります。

また、職員が、当該行為の加害者になった疑いがある場合において、本学外から事実関係の確認を含む措置に協力を求められた場合には、必要な範囲で対応します。

第 14 厚生労働省告示等の準用

カスタマーハラスメントの防止及び対策に関し必要な事項で、このガイドラインに定めがない事項については、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（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）及びカスタマーハラスメントの防止に関する指針（令和 8 年 3 月静岡県）等を必要に応じて準用します。

第 15 ガイドライン及び関連規程の見直し

ハラスメント防止・対策委員会は、このガイドライン及び関連規程の年度ごとの運用状況をみて、必要に応じ見直しを行います。

附 則

このガイドラインは、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。

別紙

カスタマーハラスメントの具体的例示

1 「要求内容が妥当性を欠くと考えられる行為」とは次の行為をいう。

(1) 職員が業務において提供するサービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず次の行為をすること。

ア 提供を受けたサービスに重大な欠陥があったと一方的に主張し、公平性を欠くサービスの再提供を要求すること。

イ 事前に十分な説明や周知が行われていたにもかかわらず、「聞いていない」「知らなかった」と一方的に主張し、特別な取り扱いや金銭的補償等を要求すること。

ウ 職員の個人的な連絡先の提供、大学構内における行為者の私的な利用による物品の破損に対する補償等、職員が業務において担う役割、提供するサービスと関係がない内容を要求すること。

2 「要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当であると考えられる行為」とは次の行為をいう。

(1) 身体的・精神的な攻撃に該当する次の行為をすること。

ア 職員を殴る、蹴る、唾を吐く。

イ 職員や関係者を殺すと発言して脅す。

ウ 職員の人種、容姿、人格を否定するような発言をする。

エ 土下座を強要する。

(2) 威圧的な言動に該当する次の行為をすること。

ア 職員を大声で責める。

イ 反社会的勢力とのつながりをほのめかす。

(3) 継続的・執拗な言動に該当する次の行為をすること。

ア 長時間にわたり同じ質問や無理な要求を繰り返す。

イ 職員の軽微な誤認を理由に、執拗に責める。

(4) 拘束的な言動に該当する次の行為をすること。

ア 要求への対応が不十分であると主張し、その要求が達成されるまで窓口に居座り続け、退去を拒む

(5) 性的言動に該当する次の行為をすること。

ア つきまとい行為（ストーカー行為）を行う。

イ わいせつな言動を行う。

(6) 職員個人への攻撃や嫌がらせに該当する次の行為をすること。

ア 業務上関係の無い職員の容姿や服装等に言いがかりをつける。

イ 職員個人が特定できるような写真を無断で撮影し、中傷するコメントをSNS等に投稿する。

3 「要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当で

あると考えられる行為」とは次の行為をいう。

(1) 過度な要求に該当する次の行為をすること。

- ア 一般的な対応の不備に対し、公平性を欠く追加の対応を要求する。
- イ 既に対応期限が過ぎている内容の実現を要求する。
- ウ 数百円の損害に対し、数十万円単位の金銭補償を求める。
- エ 軽微な対応の不備に対し、精神的苦痛を理由に多額の慰謝料を請求する。
- オ 軽微な誤りに対し、「自宅まで謝りに来い」と要求する。
- カ 一旦謝罪したにもかかわらず、後日、謝罪を繰り返し要求する。

(2) 対応が著しく困難又は不可能なことを要求する。

- ア 通常の勤務時間からかけ離れた時間帯の電話対応を要求する。
- イ 物理的に極めて困難な期間での手続きの完了を要求する。

(3) 抽象的なことを要求する。

- ア 「誠意を見せろ」などの漠然とした要求を繰り返す。