

国立大学法人東京農工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9月14日制定

1. はじめに

国立大学法人東京農工大学（以下「本学」という。）は、大学憲章において、持続可能な社会の実現に向けた課題解決、農学、工学及びその融合領域による教育研究、自然環境と調和した科学技術の進展や人材育成を掲げており、その業務を担う本学の教職員が安心して業務に従事できるよう、安全で快適な就業環境の確保に努めています。

本学では、学生、保護者、その他学外関係者等（以下「関係者等」という。）から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、業務改善に努めています。こうした関係者等との良好な信頼関係を今後も維持していくためには、互いを尊重し合う環境が不可欠です。一方で、教職員に対する社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や迷惑行為（カスタマーハラスメント）は、個人の尊厳を深く傷つけるだけでなく、健全な大学運営や本来の教育研究活動の妨げとなります。

そこで本学は、教職員の心身の健康と安心して働ける場を守るため「国立大学法人東京農工大学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。本基本方針に則り、関係者等からのご意見やご要望にはこれまで通り誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対応します。

また、社会的責任として、教職員自身も他の事業主の労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、高い倫理観を持って誠実に行動します。

2. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、(1)関係者等による言動であって、(2)教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)教職員の就業環境が害されるものであり、(1)から(3)の要素を全て満たすものを指します。なお、対面によるもののほか、電話、電子メール、文書、SNS等インターネット上で行われるものも含まれます。

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

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。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・要求内容に妥当性がない、または本学の教育・研究その他業務と無関係な要求（性的な要求や教職員のプライバシーに関わる要求等）

- ・ 本学の提供する教育・研究その他の業務の範囲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（契約金額の著しい減額要求、確定した請求金額の減額・支払拒否等）
- ・ 本学の業務内容と無関係である不当な損害賠償要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、過度な謝罪の要求
- ・ 教育研究上の判断を不当に変更させようとする要求

（2） 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、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、個人情報への無断公開等）
- ・ 威圧的な言動（大きな声をあげて教職員や周囲を威圧、反社会的な言動等）
- ・ 継続的、執拗な言動（質問を執拗に繰り返す、揚げ足取り、執拗な責め立て等）
- ・ 拘束的な言動（長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束する等、不退去、居座り、監禁等）

4. 本学の対応方針

（1） 組織的対応と教職員の保護

事案を検知した場合は、速やかに組織的な対応に移行し、教職員の安全を確保します。正確な事実関係の把握と証拠保全のため、個人情報の取扱いに十分配慮した上で、対応内容の録音・録画等をさせていただく場合があります。

（2） 対応の打ち切り

丁寧な説明を行ってもなおカスタマーハラスメントに該当する言動が続く場合は、退室を求める又は電話を切るなど対応を直ちに打ち切り、以後の接触・対応をお断りします。攻撃的な文言を含む電子メール等についても返信を見送るなど同様の対応とします。

（3） 外部機関等との連携および厳正な対処

特に悪質な事案に該当し得ると判断した場合は、警察への通報、弁護士等の外部機関との連携等、法的措置も含めて厳正に対処します。