

神戸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

1. はじめに

神戸大学（以下「本学」という。）は、学生・保護者・卒業生・地域社会・企業等、多様な関係者の皆様との信頼関係のもと、教育・研究・社会貢献活動を推進してきました。

大学に寄せられるご意見・ご要望は、大学運営を改善する貴重な機会であり、今後も誠実に耳を傾け、真摯な対応に努めます。

一方で、近年、教職員に対する不当な要求や社会通念上相当な範囲を超えた言動、いわゆるカスタマー・ハラスメントが社会問題となっており、大学においても教育研究環境及び就労環境に重大な影響を及ぼす事案が生じています。

本学は、教職員一人ひとりの人権と尊厳を守り、安全で快適な教育研究・就労環境を維持するため、本基本方針を定め、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. 基本的な考え方

本学は、次の考え方を基本として、カスタマー・ハラスメントへの対応を行います。

- 正当な意見・要望には、誠実かつ建設的に対応します。
- 教職員の人権・尊厳・安全を最優先に守ります。
- 社会通念上不相当な言動や要求は、決して容認しません。
- 問題が生じた場合は、個人対応に委ねず、組織的に対応します。

3. 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、学生、保護者、患者、卒業生、地域住民、取引先業者等による言動・要求のうち、以下のいずれにも該当するものをいいます。

- 要求内容に妥当性を欠くもの又は要求内容に妥当性があるとしても、その手段・態様が社会通念上不相当なもの
- 上記により、教職員の就労環境、教育研究環境が害されるもの

4. 該当する行為の例

以下は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例であり、これらに限られるものではありません。

- **精神的な攻撃**
威圧的な言動、恫喝、罵声、暴言、侮辱、差別的発言、誹謗中傷、インターネット上での中傷行為
- **身体的な攻撃**
暴行、器物損壊、威力を示す行為
- **過度な要求**
社会通念上相当な範囲を超える謝罪や処分の要求、金銭補償の要求
- **執拗な言動**
長時間の居座り、不相当に長時間又は繰り返し行われる電話・メール・面会要求

5. カスタマー・ハラスメントへの対応

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、次の対応を行います。

- 教職員を守ることを最優先とし、毅然とした対応を行います。
- 内容や状況に応じて、対応の中止、面会や連絡手段の制限等を行うことがあります。
- 特に悪質な場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

6. 学内体制と再発防止

- 本学は、カスタマー・ハラスメント事案について、組織として情報共有を行い、再発防止に努めます。
- 教職員に対する研修や啓発活動を通じて、適切な対応力の向上を図ります。

7. 関係者の皆様へのお願い

本学は、開かれた大学として、皆様との対話を大切にしています。

そのためにも、本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合った建設的な関係の構築にご協力をお願いいたします。

本方針は、関連法令及び本学の諸規程に基づき、必要に応じて見直しを行います。