

大阪大学におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関するガイドライン

令和8年10月1日総長裁定

1) ガイドラインの目的

このガイドラインは、「大阪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」（以下「基本方針」といいます。）に基づき、大阪大学（以下「大学」といいます。）におけるカスタマー・ハラスメント（以下、総称して「カスハラ」といいます。）による社会通念上不相当な言動や妥当性を欠く要求、主張等に該当すると判断したときの対処などをわかりやすく説明し、これを広く周知することにより、大学における良好な教育環境、研究環境、労働環境を維持し、教職員の利益を保護するとともに、キャンパスにおけるカスハラへの対処・被害拡大防止を図ることを目的とするものです。

2) ガイドラインの適用対象

- ① このガイドラインは、大学の教職員（常勤・非常勤を問いません。）、委託講師、招へい教員、アルバイト及びTA・RAなど大学の業務に従事する者（以下「教職員」といいます。）に適用されます。
- ② カスハラが、学外での出来事であっても、また勤務時間外であっても、本学の業務に起因するものであればこのガイドラインが適用されます。

3) カスハラに対応するための基本的な心構え

教職員は、大学の使命及びその業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行しなければなりません。そのため、正当なご意見、ご要望には真摯に対応し、大学の業務改善・業務向上に繋がります。一方で、社会通念上不相当な言動や妥当性を欠く要求、主張等のカスハラに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。

また、カスハラは、発生した時点、その現場での初期対応が肝要です。長期間経過すると、事実確認が困難となりますので、できるだけ早く対応することが望まれます。

4) 問題解決のために

- ① 教職員がカスハラを受けたときの対応は、その教職員個人に委ねず（教職員を孤立させず）、当該部署等で共有し、連携して組織的に行います。そのため、基本方針に基づき以下のとおり対応します（対応の明確化）。
 - ・管理監督者等（相談担当者）へ直ちに報告し、指示を仰ぐ。
 - ・一人で対応させず、管理監督者等が代わって対応する。
 - ・必要に応じて録音・録画（ただし、個人情報保護に留意）する。
 - ・犯罪に該当し得る言動は警察へ通報する。

- ・ハラスメント相談室（以下「相談室」といいます。）へ情報共有を行い、必要に応じてアドバイスを受ける。
 - ・必要に応じて弁護士に相談する。
- ② 大学にはハラスメント問題に関して、相談室が設けられています。カスハラ被害を受けた教職員、または周囲の方（以下「相談者」といいます。）が相談したい場合は、専門相談員（以下「相談員」といいます。）が真摯に話を聞きます。
- ③ 周囲でカスハラを目撃したら、上司に連絡する、一緒に対応するなど、被害を最小限に抑えるための行動をしましょう。

5) 相談体制

当該部署等で対応が困難な場合、アドバイスを受けた場合は、相談室に相談することができます。

- ① 大学は、ハラスメント等に関する相談に対応する相談室を設置しています。カスハラについては、専門相談員が対応し、連絡方法などは、リーフレット、大学のホームページによりお知らせします。
- ② 相談員は、相談者の話を聴き、必要に応じて助言等を行います。なお、相談者が相談員の対応に納得がいかないときは、別の相談員に相談することもできます。
- 相談員は、相談者の名誉やプライバシーを堅く守ります。匿名希望の相談も受け付けます。
- ③ 大学は、相談や問題解決への協力など正当な対応をしたことを理由として、相談者及び関係者に対して、不利益な取扱いを行うことはありません。

6) 問題への対処

大学は、問題を解決するに当たっては、相談者の意向等に十分に配慮し、以下のような段階に分けて対応をします。

- ① カスハラは、当該部署等の活動に関連してカスタマーから教職員に対して行われる行動であるため、その内容を判断し対応するのは当該部署等となり、当該部署等の管理監督者等が初期対応にあたることになります。
- ② 管理監督者等は、事案の内容を丁寧に確認し、正当なご意見、ご要望には真摯に対応し、大学の業務改善・業務向上に繋げます。一方で、社会通念上不相当な言動や妥当性を欠く要求、主張等のカスハラに該当すると判断した場合は、上記、「4) 問題解決のために①（対応の明確化）」を参考として、ケース・バイ・ケースで対応することが求められます。
- ③ 相談室に情報共有を行い、アドバイスを受けることも可能です。
- ④ 弁護士に相談する必要がある場合は、法務室担当に相談してください。

- ⑤ 被害救済及び再発防止のための対処が必要と判断した場合は、当該部局長は、ハラスメント対策会議（以下「対策会議」といいます。）へ報告します。
- ⑥ 対策会議は、直ちに当該部局長からの報告内容を検討し、速やかに当該部局等へ被害拡大を防止する措置及び再発防止策等（以下「被害拡大防止措置等」といいます。）、当面の必要な措置の実施を勧告又は要請します。
- ⑦ 対策会議より、被害拡大防止措置等、当面必要な措置の実施の勧告又は要請を受けた当該部局等は、速やかに被害拡大防止措置等を実施のうえ、その措置等を対策会議に報告します。

7) 本学の教職員がカスハラに加害者となった場合の措置

大学は「ハラスメントを見逃しません、許しません、厳正に対処します」という防止対策の三原則を基に、学内のあらゆるハラスメントを根絶し、ハラスメントのない良好な教育環境・研究環境・労働環境を維持するためさらに厳しい姿勢でその防止や問題の解決に取り組んでいます。そのため、教職員がカスハラに加害者であったと認められた場合には就業規則等に従って懲戒処分等に付されることがあります。

8) カスハラ問題に関するその他の活動

- ① 本学は、カスハラ問題に関する啓発のために、リーフレットやポスターによる周知を行います。
- ② 教職員に対して、講演会、研修などによって、カスハラ対応への意識を高める機会を提供します。

9) 改訂

本ガイドラインは、基本方針等の改正に応じて改訂を行います。