

国立大学法人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

令和8年10月1日制定

1. はじめに

国立大学法人大阪大学（以下「本学」という。）は、良好な教育環境・研究環境及び就業環境を維持するために、ハラスメントの発生の防止及び問題の解決に真摯に取り組んでいます。

本学では、「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、厳しい姿勢で学内におけるあらゆるハラスメントを根絶し、ハラスメントのない健全で快適なキャンパス環境を醸成、維持することを目指しています。

本学の教職員は、国立大学法人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、本学の業務改善・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、主張等のいわゆるカスタマー・ハラスメント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、より悪質性があると認められる場合は、警察や弁護士等の外部の専門機関と連携し、厳正に対処します。

2. 本学におけるカスタマーの定義

この基本方針でいう「カスタマー」とは、学生、卒業生、保護者、患者、患者のご家族（関係者を含む）、関係業者など、本学の活動に影響を与える個人および団体をいいます。

3. 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、本学の活動に関連して教職員に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動や妥当性を欠く要求などにより、良好な教育環境・研究環境・労働環境の維持を困難にすることを指します。

以下のような行為を指しますが、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行
- ・ 物を投げつける行為
- ・ 故意にぶつかる行為
- ・ つばを吐きかける行為

(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）

- ・ 土下座を要求する行為

- ・建物の毀損やインターネット上への悪評投稿をほのめかす発言によって教職員を脅迫する行為
- ・SNS等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする行為
- ・教職員の人格を否定する言動（教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む）
- ・盗撮や無断での撮影・録音
- ・教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を本人の同意なく第三者に開示する行為又は当該教職員が開示することを強要・禁止する行為
- ・署名・抗議文・組織名を用いて過度な圧力をかける行為

(3)威圧的な言動

- ・大きな声をあげて教職員や周囲を威圧する行為
- ・反社会的な言動

(4)継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返す行為
- ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- ・同様の電子メール等を繰り返し送信する行為

(5)拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間または複数回にわたる居座りや電話により教職員を拘束する行為

(6)差別的な言動

- ・人種・国籍・性別・障がい・性的指向などの属性を理由に、特定の個人又は集団を侮辱・排除・危害の対象として扱い、差別意識を助長する言動

(7)性的な言動

- ・性的な発言又は行動
- ・本学の教職員への業務外の不適切な接触・ストーキング的行為

(8)過剰要求

- ・本学教職員の信用を棄損させる内容や個人情報をSNS等へ投稿する行為

(9)その他

- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪等を求める行為
- ・感染症対策や施設規則等を意図的に無視し、注意に従わない行為
- ・危険物の持込みや安全を脅かす行為

4. カスタマー・ハラスメントに対する本学の対応方針

カスタマー・ハラスメントへの対応は教職員個人に委ねず（教職員を孤立させず）、大学全体で共有し、連携して組織的に行います。そのため、本方針に基づき、対応方針の明確化、教職員への周知・啓発、並びに教職員のための相談・報告体制の整備を行います。

具体的には、その内容又は言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると本学が判断した場合は、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。

また、悪質なカスタマー・ハラスメントに該当すると認められる場合には、直ちに警察や弁護士等の外部の専門機関と連携し、法的措置も含め厳正に対処いたします。

カスタマー・ハラスメントに関する相談を行った方のプライバシーを保護するとともに、相談を行ったことを理由とした不利益な取扱いはい行いません。