

公立大学法人滋賀県立大学のカスタマー・ハラスメントに関する対応についての指針

第1 趣旨

この指針は、職員が教育・研究活動等の職務に専念できる環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為を防止し、発生時には組織として迅速かつ毅然とした対応を行うことで、職員の安全を守り、安定的な教育・研究活動等を促進することを目的とする。

第2 定義等

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

この指針において、カスタマー・ハラスメントとは、職員の職務に係る顧客等からの言動であって、職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るものにより、職員の勤務環境が害されることをいう。

(2) カスタマー・ハラスメントに係る用語の説明

ア 「職員」

本法人が雇用する者および委託または派遣等により本法人において就労する者をいう。

イ 「顧客等」

学生および保護者、地域住民、委託業者等、職務に関し当該職員に関わる全ての者（上記2（2）アを除く）をいう。

ウ 「職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るもの」

社会通念に照らし、言動の内容、手段または態様が相当性を欠くものをいい、このような言動に該当するか否かは、様々な要素（当該言動が行われた目的・経緯・状況、当該言動の態様・頻度・継続性、当該言動を受けた職員の属性・心身の状況・問題行動の有無、職務の内容・性質、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を総合的に考慮し、判断する。

なお、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例を別添に示す。

エ 「職員の勤務環境が害されること」

当該言動により職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

この判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、すなわち他の職員が同様の状況で当該言動を受けた場合に、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当である。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的または精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。

第3 職員の基本姿勢

(1) 職員は、顧客等に対して、法令遵守の姿勢を堅持するとともに、自らが担当する職務について十分に説明し理解を得るよう努める。

- (2) 職員は、カスタマー・ハラスメントに対して毅然とした態度で臨むとともに、別添の「カスタマー・ハラスメント対応にあたっての留意事項」および「カスタマー・ハラスメント発生時の対応フロー」に基づき適切に対応する。
- (3) 職員は、関係法令をはじめ、カスタマー・ハラスメントに関する知識の習得に努める。
- (4) 職員自身もカスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第4 所属長をはじめとする管理監督者の責務

- (1) 所属長をはじめとする管理監督者（以下「所属長等」という。）は、職員をカスタマー・ハラスメントから守り、職員がその能率を充分に発揮できる勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントに対し必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。またカスタマー・ハラスメントの対応終了後、所属長等は総務課長に対し、必要な事項を速やかに報告しなければならない。
- (2) 所属長等は、カスタマー・ハラスメントを受けた職員の精神的ケアを行うとともに、必要に応じて職場におけるカスタマー・ハラスメント発生の原因・背景となった職務における問題や、顧客等とのコミュニケーションの不足等について改善を図る等、再発防止に向けた措置を講じるよう努めなければならない。
- (3) 所属長等は、カスタマー・ハラスメントに係る職員からの相談の申出、当該相談に係る調査への協力、その他カスタマー・ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。
- (4) 所属長等は、他の事業主が雇用する労働者に対する職員の言動についても必要な注意を払わなければならない。
- (5) カスタマー・ハラスメントを受けた場合は、必要に応じて他の事業主へ事実確認等の協力を求める一方、他の事業主等から事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

第5 相談体制の整備

- (1) カスタマー・ハラスメントに関する職員からの相談に対応するための窓口は、事務局総務課とする。
- (2) 相談窓口では、カスタマー・ハラスメントの発生のおそれがある場合や、カスタマー・ハラスメントに該当するか否か微妙な場合についても、広く相談に応じ、適切に対応する。
- (3) 相談窓口のハラスメント対策担当者（以下「担当者」という。）は、相談を受けた場合の対応について、相談者のプライバシー保護の観点も含めた研修を受けるものとする。

第6 事実関係の確認

- (1) 担当者は、内容に応じて関係部署と連携し、相談のあった事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- (2) 担当者は、必要に応じて相談者の周囲の職員からも事実関係を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠があればそれを確認するものとし、相談者の周囲の職員は誠実に事実確認に協力するものとする。

第7 研修および啓発

- (1) 本法人は、職員のカスタマー・ハラスメントへの理解を深め、職員がカスタマー・ハラスメントに適切に対応できるよう必要な研修を行うとともに、職員の意識の啓発に努める。
- (2) 本法人は、カスタマー・ハラスメントを防止し、良好な職場環境を確保するとともに、教育・研究活動等が安定的に行われるよう、顧客等に対して制度の周知に努める。

第8 その他必要な措置

総務課長は、所属長等からのカスタマー・ハラスメントに関する報告の内容等を踏まえ、随時カスタマー・ハラスメント対策の強化や運用上の見直しを行うものとする。

(別添) カスタマー・ハラスメント対応にあたっての留意事項

<カスタマー・ハラスメントになり得るものの例>

カスタマー・ハラスメントになり得る言動の例として、次のようなものがある。

なお、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得る。

「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」

- (1) そもそも要求に理由がないまたは教育サービス等と全く関係のない要求
性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- (2) 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
成績改ざんや、単位認定・卒業の保証について要求をすること。

「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」

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - イ 物を投げつけること。
 - ウ わざとぶつかること。
 - エ つばを吐きかけること。
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ア キャンパスの物品を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - イ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ウ 職員の人格を否定するような言動（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。）を行うこと。
 - エ 土下座を強要すること。
 - オ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - カ 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について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露することまたは当該職員が開示することを強要するもしくは禁止すること。
- (3) 威圧的な言動
 - ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - イ 反社会的な言動を行うこと。
- (4) 継続的、執拗な言動
 - ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
- (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

(注1) 上記の言動に該当しなければカスタマー・ハラスメントとならないという趣旨に理解してはならない。また「ハラスメントの防止等のために公立大学法人滋賀県立大学役員および職員が認識すべき事項についての指針」において、セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントになり得る言動として示された行為にも、カスタマー・ハラスメントになり得るものが含まれる。

(注2) 顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマー・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、職場におけるカスタマー・ハラスメントには当たらない。

(注3) カスタマー・ハラスメントには、キャンパス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るものとする。

<カスタマー・ハラスメントが発生した際の対処の例>

カスタマー・ハラスメントが発生した際の対処の例としては、次のようなものがある。ただし、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある。

(1) 基本的な対処の内容

ア 職員から所属長等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

イ 可能な限り一人で対応させないこと。

ウ 顧客等とのやり取りを録音・録画すること。

なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

エ 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。

オ 相談窓口にご相談して対応すること。

(2) 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

ア 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

イ 行為者に対して警告文を発出すること。

ウ 行為者に対してキャンパス等への出入りを禁止すること。

エ 所属による現場対応が困難な場合においては、相談窓口にご相談し、必要に応じて相談員等の職員の同席のもと対応すること。

<その他留意事項>

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意する必要がある。

(1) カスタマー・ハラスメントは、顧客等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。

(2) 職員が担当する職務をよく理解し、顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。

(3) 顧客等の権利に留意して適切に対応する必要があること。

(4) 障害者から職員に対して、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。以下「障害者差別解消法」という。）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、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、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らないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

(5) 職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントおよびそれに類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。

〈カスタマー・ハラスメント発生時の対応フロー〉

