

## ○国立大学法人筑波技術大学カスタマーハラスメントの防止等に関する細則

〔 令和 8 年 9 月 2 4 日  
細 則 第 9 号 〕

### 国立大学法人筑波技術大学カスタマーハラスメントの防止等に関する細則

#### (目的)

第 1 条 この細則は、国立大学法人筑波技術大学ハラスメント等の防止に関する規程（平成 1 7 年規程第 5 5 号）第 1 1 条の規定に基づき、カスタマーハラスメントの防止及び排除のための措置並びにカスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置（以下「カスタマーハラスメントの防止等」という。）に関し、必要な事項を定めることにより、国立大学法人筑波技術大学（以下「本学」という。）の教職員等の就業環境を保持するとともに、本学における業務の適正な遂行を確保することを目的とする。

#### (定義)

第 2 条 この細則において、「カスタマーハラスメント」とは、ステークホルダー等からの言動であって、本学の教職員等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、教職員等の就業環境が害されるものをいう。なお、カスタマーハラスメントの該当性は、要求内容、態様、頻度、継続性、教職員等への影響その他の事情を総合的に勘案して判断する。

2 この細則において、「教職員等」とは、本学に雇用される教職員及び本学が受け入れる派遣労働者をいう。

#### (ステークホルダー等の範囲)

第 3 条 この細則の対象となる「ステークホルダー等」とは、次の各号に掲げる者とする。

- (1) 入学志願者及び受験者
- (2) 本学学生の保護者及び前号に定める者の保護者
- (3) 本学の卒業生及び修了生
- (4) 受託・共同研究及び事業先その他の取引関係者
- (5) 公開講座の受講者、本学図書館の利用者及び本学医療センターの受診者
- (6) 地域住民
- (7) その他本学の業務に関係する者

2 前項の規定に関わらず、本学の在学生は、ステークホルダー等に含まない。

#### (対象となる行為例)

第 4 条 カスタマーハラスメントに該当する行為の例について、次に掲げる行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為として取り扱う。

- (1) 暴行、傷害その他の身体的攻撃
- (2) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定その他の精神的攻撃
- (3) 威圧的な言動

- (4) 土下座その他過度な謝罪の要求
- (5) 長時間にわたる拘束
- (6) 執拗な電話、メール、SNS投稿その他の反復行為
- (7) 教職員等個人への誹謗中傷
- (8) 教職員等の個人情報の公開又は公開を示唆する行為
- (9) セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- (10) 性的指向又はジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動
- (11) 性的指向、ジェンダーアイデンティティその他の機微な個人情報を本人の了解を得ずに他の者に暴露し、又は開示を強要し、若しくは禁止すること
- (12) 盗撮及び無断での撮影。ただし、撮影については、教職員等から撮影を止めるよう求められたにも関わらず続ける場合を指す。
- (13) 正当な理由のない要求又は提供するサービスの内容と関係がない要求
- (14) 実現不可能な要求又は過剰なサービスの要求
- (15) 不当な損害賠償要求
- (16) 業務遂行に著しい支障を及ぼす不当要求
- (17) 正当な理由なく金銭、謝罪文、処分等を要求する行為
- (18) その他前各号に準ずる行為

(大学の対応)

第5条 本学は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、教職員等を保護するものとする。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為又はそのおそれのある行為を受けたときは、直ちに各組織の長に報告し、その場の対応の方針について指示を求めるものとする。

3 本学は、前項の報告を受けたときは、次に掲げるところにより組織的に対応する。

- (1) 不当又は過度な要求、社会通念を逸脱した言動に対しては、毅然とした態度で対応し、これに応じないこと
- (2) 可能な限り教職員等を一人で対応させず、必要に応じて各組織の長その他の管理監督者が代わって対応すること
- (3) 必要に応じ、ステークホルダー等とのやり取りを録音し、又は録画すること。この場合において、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守するものとする。
- (4) 十分な説明を行ってもなお同様の要求が繰り返される場合には、一定の時間の経過をもって退去を求め、又は電話を切ること
- (5) 必要に応じ、警察、弁護士その他の外部の専門家と連携し、法的措置を含めた対応を行うこと

4 本学は、正当な苦情・意見・要望とカスタマーハラスメントを区別し、適正かつ公平な対応を行う。

(相談窓口)

第6条 本学に、カスタマーハラスメントに関する相談及び報告を受け付けるため相談窓口を設置する。

2 カスタマーハラスメントに関する相談及び報告に適切に対応するため、相談窓口は、

カスタマーハラスメントに関する相談受付担当者を置き、大学戦略課長をもって充てる。

- 3 教職員等はカスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、相談窓口へ相談又は報告することができる。

(研修)

第7条 本学は、カスタマーハラスメントに関する相談受付担当者に対し、必要な研修等を実施するものとする。

(事実確認等)

第8条 相談窓口は、相談又は報告を受けた場合、速やかに、かつ、正確に事実確認を行うものとする。

- 2 関係部署は事実確認に協力しなければならない。

- 3 相談窓口は、行為者が他の事業主が雇用する労働者又は役員である場合には、必要に応じ、当該事業主に対し事実関係の確認への協力を求めることができる。

- 4 本学は、他の事業主から、その雇用する労働者又は役員に係るカスタマーハラスメントに関し事実関係の確認その他の協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

(被害を受けた教職員等への配慮)

第9条 本学は、カスタマーハラスメントを受けた教職員等に対し、事案の内容及び状況に応じ、次に掲げる配慮のための措置を講ずるものとする。

- (1) 行為者に対応する担当者の変更又は複数人による対応
- (2) 行為者と接触しないための業務体制の見直し
- (3) 産業医、相談窓口その他の相談の機会の案内
- (4) その他必要な措置

(再発防止に向けた措置)

第10条 相談窓口は、相談又は報告を受けた場合、再発防止に向けた措置を行うため、必要に応じて事案の内容及び対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有することで、再発防止に活用するものとする。

- 2 前項の措置は、相談又は報告を受けて、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずるものとする。

(悪質事案への対応)

第11条 本学は、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、悪質なカスタマーハラスメントとして対応することができる。

- (1) 暴行、脅迫等の犯罪行為
- (2) 教職員等の生命、身体又は精神的健康に重大な影響を及ぼした場合
- (3) SNS等による誹謗中傷が拡散された場合
- (4) 業務継続に重大な支障が生じた場合
- (5) 改善指導後も行為が継続される場合
- (6) その他これらに準ずる場合

- 2 前項の場合、本学は次の措置を講ずることができる。

- (1) 面会又は施設利用の制限

- (2) 電話、メール等の対応の中止
- (3) 行為者に対する警告文の発出
- (4) 学内施設への立入制限
- (5) 警察への通報
- (6) 弁護士への相談及び法的措置
- (7) 損害賠償請求
- (8) その他必要な措置

3 ただし、前項の措置を講ずることで、サービスが断絶するとステークホルダー等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合には、影響を留意したうえで適切に対応するものとする。

(判断権者)

第12条 カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、相談窓口による事実確認を踏まえ、学長が行う。ただし、緊急での判断を要する場合は、各組織の長がその場で事実関係を確認し、判断及び対応をすることができる。

(プライバシーの保護)

第13条 本学は、相談者、被害者、関係者その他事案に関わる者のプライバシーを保護し、知り得た情報を正当な理由なく第三者へ開示してはならない。

(不利益取扱いの禁止)

第14条 本学は、相談、報告又は調査への協力を行ったことを理由として、いかなる不利益な取扱いも行わない。

2 教職員等は、相談者等に対し報復的行為を行ってはならない。

(研修及び周知)

第15条 本学は、カスタマーハラスメント防止等のため、教職員等への研修及び本細則の周知を行うものとする。

(事務)

第16条 この細則に関する事務は、大学戦略課において所掌する。

(その他)

第17条 この細則に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止等に関し、必要な事項は別に定めるものとする。

## 附 則

この細則は、令和8年10月1日から施行する。