国立大学法人北海道国立大学機構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

理　　事　　長　長谷山　　彰
小樽商科大学長　江　頭　　進
帯広畜産大学長　長　澤　秀　行
北見工業大学長　榮　坂　俊　雄

１．はじめに

国立大学法人北海道国立大学機構（以下「機構」という。）は、商学・農学・工学を担う国立大学の結束と産学官金の強力な連携により「実学の知の拠点」を形成し、ステークホルダーの期待に応えて社会の発展に貢献することを目指しています。

機構の役員、教員、事務職員その他機構の業務に従事する者 （以下「役職員等」という。）が安心して職務に従事できる環境を確保することは、機構の責務と考えています。また、機構に寄せられるご意見やご要望には真摯かつ誠実に対応し、業務の改善・向上につなげてまいります。

一方、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、役職員等の就業環境が害されることは、看過できるものではありません。機構は、役職員等の人格と尊厳を守り、安全で働きやすい環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントに対する基本方針を定めます。

２．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、機構の運営又は教育研究活動若しくは診療活動（以下「教育研究活動等」という。）に関連して行われる関係者※の言動であって、役職員等の就業環境が害され、又は機構の運営若しくは教育研究活動等の円滑な実施に支障を生じるものをいいます。

なお、意見、要望、苦情又は相談であって、その内容及び態様が社会通念上許容される範囲内にあるものは、カスタマー・ハラスメントに該当しません。

※関係者とは以下の者を指します

①学生等　学生、研究生、科目等履修生、聴講生、その他機構が設置する大学に修学する全ての者
②受験生等　受験生、卒業生及び修了生
③保護者等　学生等及び受験生等の保護者等
④取引の相手方　機構との間で物品又は役務の取引に関係を有する者（将来これらの関係を有することが見込まれる者を含む。）
⑤飼い主　帯広畜産大学動物医療センターにおいて動物の診療を受け、又は受けようとする者
⑥施設利用者等　機構の施設を利用し、又は利用しようとする者、近隣住民等
⑦その他　機構の運営又は教育研究活動等に関係を有する者

３．カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、個別の事案については、その状況、経緯、言動等を踏まえ、総合的に判断するものとします。

1．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又は機構の教育、研究、社会貢献、診療その他の業務と全く関係のない要求
② 契約等により想定している範囲を著しく超える要求
③ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
④ 不当な損害賠償要求

2．手段又は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）
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）
③ 威圧的な言動
④ 継続的又は執拗な言動
⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

４．カスタマー・ハラスメントに対する取組

カスタマー・ハラスメントに該当するおそれがある事案については、個人で対応させず、機構全体で共有・連携して組織的に対応し、役職員等を保護します。そのために、本方針による対応姿勢の明確化及び周知・啓発を行うとともに、カスタマー・ハラスメントを受けた者が管理監督者に相談又は報告できる体制を整備し、周知します。相談又は報告を受けた場合には、当該役職員等の保護及び事案の拡大防止のために必要な措置を講じるとともに、必要に応じて事実関係を確認するなど、組織として適切かつ迅速に対応します。

５．カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢

機構への意見、要望、苦情又は相談については、今後の業務改善等に資するため、必要に応じて録音、録画その他の方法により記録を行う場合があります。言動等がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、機構は役職員等の人格と尊厳を守るため、組織として毅然と対応し、必要に応じて対応を中止し、又は以後の対応をお断りすることがあります。

また、機構は、当該事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、役職員等の安全確保その他必要な配慮のための措置を速やかに講じるとともに、再発防止に向けて原因の究明及び分析を行い、必要な措置を講じます。

なお、その言動等が悪質であると認められる場合には、警察への通報又は弁護士その他の関係機関若しくは専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

６．役職員等のケアと不利益取扱いの禁止

被害に遭った役職員等の心身の健康回復を最優先とし、産業医等と連携し、相談対応やメンタルヘルスケア等の必要な支援を行います。また、事案を相談又は報告した役職員等のプライバシー及び秘密を保護するとともに、相談又は報告したことを理由として、不利益な取扱いは一切行いません。

７．その他

機構の外部の者により、学生等の勉学、研究、課外活動等が妨げられた場合も、カスタマー・ハラスメントへの対応に準じて対処することがあります。