

沖縄大学カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 5 日制定

1. はじめに

沖縄大学（以下「本学」といいます。）は、法令及び本学諸規程を遵守するとともに、教育・研究・地域貢献等の諸活動において、教職員が安全かつ健全な就業環境のもとで業務に従事することができる環境を確保することが、本学の重要な責務であると考えています。

本学は、労働施策総合推進法その他関係法令の趣旨を踏まえ、教職員の就業環境を害するカスタマーハラスメントを防止するとともに、発生した場合に適切に対応するため、「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. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学におけるカスタマーハラスメントとは、本学利用者や取引先関係者、地域住民その他本学に関係する者等、本学の教職員以外の者による言動のうち、その内容又は手段・態様が、当該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、教職員の就業環境を害するものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、言動の目的、経緯、内容、態様、頻度、継続性、本学の業務の内容・性質、教職員と行為者との関係その他の事情を総合的に考慮して判断します。

また、本学は、学生、保護者その他本学を利用される皆様から寄せられる正当な意見、要望、苦情等を、本学の教育・研究活動及び業務運営の改善に資する重要なものと考えています。社会通念上許容される範囲で行われる正当な意見、要望、苦情等については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3. 本学におけるカスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、例えば次のようなものがあります。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- ・ 差別的又は性的な言動
- ・ 合理的な理由のない金銭、謝罪、特別な取扱い等の要求
- ・ 本学の規程、制度又は権限上対応することができない要求を執拗に繰り返す行為
- ・ 長時間にわたり教職員を拘束する行為、居座り、不退去その他拘束的な行為
- ・ 同一又は類似の要求、質問、電子メール、電話等を必要以上に繰り返す行為
- ・ 教職員のプライバシー又は個人情報を侵害する態様での撮影・録音、又は個人情報等

を SNS その他インターネット上に投稿する行為

- ・ SNS その他インターネット上での誹謗中傷、名誉又は信用を害する行為
- ・ その他、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害する行為

なお、これらは例示であり、個々の事案について、その経緯、状況等を総合的に考慮して判断します。

4. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

本学は、カスタマーハラスメントから教職員を守り、安全で健全な就業環境を確保するため、組織として毅然と対応します。

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、その内容及び程度に応じ、当該言動への対応の打切り、対応窓口の限定、連絡方法・時間・場所等の制限、警告その他必要かつ相当な措置を講じます。特に悪質な場合には、法令及び本学諸規程に基づき、施設利用等の制限を行うほか、警察への通報、弁護士への相談その他必要な法的措置を講じることがあります。また、暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれがあり、教職員その他関係者の安全を確保するため緊急の必要がある場合には、直ちに警察その他関係機関に通報することがあります。

カスタマーハラスメントの被害を受けた教職員に対しては、行為者との接触を避けるための措置、相談対応、心身のケアその他必要な支援を行います。

本学は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に必要な相談体制を整備するとともに、教職員に対する周知・研修を行います。

また、個々の事案を通じ、本学の教育・サービス・業務運営又はコミュニケーションのあり方に改善すべき点が認められた場合には、その改善に努めます。