

熊本県立大学
カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年（2026年）9月25日
公立大学法人熊本県立大学 理事長

1 はじめに

本法人は、一人ひとりの学生や関係者等と真摯に向き合い、誠実に対応し、よりよい大学、信頼される大学を目指して日々運営しています。そして、教職員が行う本法人での活動は、これに関わるすべての者にとって快適で有意義でなければならないと考えています。一方で、教職員に対する悪質な言動や不当な要求が、健全な職場環境及び教育研究環境に重大な影響を及ぼす事例も見受けられます。

こうした状況を踏まえ、本法人で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み、教職員を保護するため、「公立大学法人熊本県立大学カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本法人は、本方針を学内外に公表するとともに、本方針に則って、教職員を守り、健全な職場環境と教育研究環境の維持及び向上に努めます。

2 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

学生、保護者、取引先企業及び地域住民など本法人と雇用関係にない方が行う本法人の教職員に対する言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、教職員の職場環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。

3 対象となる行為の例

対象となる行為には、主に以下のようなものが含まれます。以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）精神的な攻撃

- ・脅迫、恫喝、罵声、暴言、侮辱的な発言、差別的な発言、セクシュアルハラスメントに該当する言動。
- ・インターネット・SNS や授業評価アンケート等への誹謗中傷や不適切な書き込み。

（2）身体的な攻撃

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の暴力的行為。

（3）過剰・不当な要求

- ・要求内容の妥当性に照らして不相当とみなされる金銭補償、謝罪の要求。
- ・法令や学内規程に違反する不当な対応の要求。

（4）拘束的・継続的な行為

- ・窓口や敷地内等に居座る・退去しない行為。

- ・長時間または複数回にわたる電話、メール、面談等の強要。
- ・不適切な行為に対し教職員が当該行為を中断するよう注意したにもかかわらず、意図的に継続する行為や、注意に対して不当に逆上する行為。

(5) プライバシーの侵害・許容されない手段

- ・職員の無断撮影、録音及びそれらを SNS 等に無断掲載・拡散する行為。
- ・教職員個人への付きまとい、連絡の強要。

4 カスタマーハラスメントへの対応措置

本法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合またはその恐れがある場合、以下の措置を講じます。

(1) 毅然とした対応・組織的対応

- ・カスハラに該当すると判断した場合、教職員個人に対応させず、組織として毅然とした対応を行います。
- ・過度な要求を繰り返すなど特に悪質な事案については、対応を打ち切る等の抑止措置を行います。

(2) 外部機関との連携・法的措置

特に悪質と判断した場合や事件性が認められる場合には、警察、弁護士等の専門機関と連携し、民事・刑事上の法的措置を含め厳正に対処します。

(3) 被害者（教職員）への保護・配慮

事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた教職員の安全確保、メンタルヘルスケア及び職場復帰支援等、必要な配慮措置を速やかに行います。

(4) 再発防止と改善

発生した事案の原因や背景（業務上の手続やコミュニケーション等）を究明し、必要な改善策を講じることで同様の事案の再発防止に努めます。

5 相談体制及びプライバシー保護等

(1) 相談窓口

教職員は「熊本県立大学カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき対応、判断及び相談を行います。

(2) プライバシーの保護

相談者及び関係者のプライバシーは厳重に保護されます。

(3) 不利益取扱いの禁止

カスタマーハラスメントに関して相談を行ったこと、または事実関係の確認等に協力したことを理由として、教職員が解雇その他の不利益な取扱いを受けることは一切ありません。