

公立大学法人九州歯科大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日
制 定

公立大学法人九州歯科大学(以下「本学」という。))は、法令及び就業規則を守り、歯科医学教育活動にあたるとともに、教職員が安心して働ける就労環境等の保護に努めています。本学の教職員は、公立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋がりますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家に相談の上、厳正に対処します。本方針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

学生・保護者・外部業者等の関係者が、正当な範囲を超えて教職員に対し不当な要求や暴言・威圧・過剰なクレームを行う著しい迷惑行為であって、就労環境を害するものを指します。

2. カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例

以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・教職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・大学や教職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・教職員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. 被害者の尊重

教職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的・身体的被害を未然に防ぎます。

4. カスタマー・ハラスメントに対する本学の取組み(学内)

カスタマー・ハラスメントには、毅然とした態度で対応し、上司がその担当者に同席、対応を交代するなど組織的で教職員の就労環境を守ります。カスタマー・ハラスメントに対応した教職員に対し、その対応を理由として不利益な取扱いはしません。

5. カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢(学外)

本学は、教職員の人格と尊厳を守るため、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、原則、以降の対応を中断させていただきます。また、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部の専門家に相談し、厳正に対処します。