Kumamoto University

カスタマーハラスメント防止のための
マニュアル

令和８年１０月
労務課服務担当

はじめに

近年、社会全体において、顧客や利用者等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応が重要な課題となっています。令和２年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」では、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等に対し、事業主が相談体制の整備や被害者への配慮など必要な取組を行うことが望ましいとされています。また、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が公表され、組織的な対応の考え方が示されています。

本学においても、学生、保護者、受験者、地域住民、取引先など多様な方々と接する中で、寄せられる意見や要望は大学運営の改善につながる一方、その態様によっては教職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境を害するとともに、教育・研究活動や大学業務の円滑な遂行に支障を及ぼす場合があります。

本マニュアルは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に、本学におけるカスタマーハラスメントの考え方や判断の目安、基本的な対応方法を整理したものです。教職員の安全と尊厳を守るとともに、質の高い教育・研究・社会貢献活動を継続するため、実際の対応に当たっては、本マニュアルを基本とし、事案の内容や状況に応じて組織的かつ適切に対応してください。

第1章　カスタマーハラスメントの基本的な考え方

目的

カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、利用者等からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、教職員の就業環境を害するものをいいます。

本学の基本方針

熊本大学は、修学、就労、教育研究及び診療において、教職員が安心して職務に従事できる環境を確保することは重要な責務と捉えています。本学は、改正労働施策総合推進法に基づき、カスタマーハラスメントにより教職員の就業環境が害されないよう、雇用管理上必要な措置を講じます。この責務を果たすため、カスタマーハラスメントへの適切な対応を図る基本方針を定めます。

１．カスタマーハラスメントの定義

本学の修学、就労、教育研究及び診療に関わりを有する、利用者、取引関係者、潜在的な利用者を含む方々による、暴行、脅迫、威圧的な言動、不当な要求、SNS等での教職員のプライバシーに係る情報の不当な投稿、無断での撮影、土下座の強要、長時間の拘束など、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員の心身に負担を与え、修学、就労、教育研究及び診療に支障をきたす行為を指します。

第1章　カスタマーハラスメントの基本的な考え方

２．カスタマーハラスメントに該当する行為例

・暴行・暴言・威圧的な言動
・長時間にわたる執拗な要求やクレーム
・不合理な謝罪要求や金銭要求
・人格否定・侮辱・名誉毀損となる言動
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・その他、教職員の心身に負担を与え、修学、就労、教育研究及び診療に支障をきたす行為　等

３．本学の基本的な方針

熊本大学は、適切なご意見・ご要望には誠意をもって対応いたします。一方で、要求内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の修学、就労、教育研究及び診療に支障を生じさせる場合には毅然とした態度で臨みます。

４．カスタマーハラスメントへの対応方針

本学において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、以後の対応を中断もしくは終了とさせていただきます。また、悪質な場合には、警察・弁護士等と連携し、必要に応じて法的措置を検討します。併せて、学生・社会に対してよりよい教育研究を提供し、地域に貢献するとの本学の使命を果たしていくため、その前提・基盤となる教職員の心身の保護と修学、就労、教育研究及び診療を最優先に、大学として適切な対応を行います。

第2章　カスタマーハラスメントの判断

判断の考え方

　カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、一律　に判断できるものではなく、個々の事案ごとに状況を総合的に判断する必要があります。

　判断に当たっては、相手方の要求内容が妥当であるか、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲であるかを基本的な視点とします。

　正当な意見や要望、苦情であっても、暴言や威圧的な言動、長時間の拘束、繰り返しの要求など、手段や態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

・暴言、侮辱、人格を否定する発言を行う。
・威圧的又は脅迫的な言動を行う。
・長時間にわたり対応を求め、業務を妨げる。
・同じ要求や苦情を繰り返し執拗に行う。
・正当な理由なく謝罪や処分等を強要する。
・その他、教職員の就業環境を害する不当な言動を行う。

　判断に迷う場合は、担当者のみで対応せず、所属長や関係部署へ速やかに相談し、組織として対応します。

第2章　カスタマーハラスメントの判断

カスタマーハラスメントに該当する行為

1　身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害

脅迫、威嚇

暴言、侮辱、人格を否定する発言

名誉を傷つける発言

2　威圧的・執拗な言動

大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる

同じ要求や苦情を繰り返す

長時間にわたり対応を求める

居座りや退去要請に応じない行為

3　不当又は過剰な要求

正当な理由のない謝罪や処分を要求する

規則や制度では対応できない要求を繰り返す

金銭や特別な便宜を求める

本来の業務範囲を超える対応を要求する

4　プライバシー等の侵害

無断で録音・録画・撮影を行う

役職員の個人情報を執拗に求める

SNSやインターネット上で誹謗中傷を行う

第2章　カスタマーハラスメントの判断

正当な意見・要望	カスタマーハラスメントに該当する可能性あり
事実や根拠に基づき、改善や説明を求めるもの	根拠のない要求や、過度な対応を求めるもの
冷静な態度で、必要な範囲で問い合わせや意見を述べるもの	大声、暴言、威圧的な言動により対応を迫るもの
大学の規程や制度に沿った説明を求めるもの	規程等で対応できない特別な対応を強要するもの
一定の時間や手続を理解した上で対応を求めるもの	長時間の拘束や繰り返しの要求により業務を妨げるもの
説明を受け、必要に応じて意見を述べるもの	謝罪や処分、金銭等を不当に要求するもの

第3章　対応の基本

基本原則

　カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、役職員の安全と尊厳を守るとともに、大学として適切な教育・研究環境及び職場環境を維持するため、以下の原則に基づき対応します。

1.組織として対応する

　カスタマーハラスメントへの対応は、担当者個人に任せることなく、所属長や関係部署と情報を共有し、組織的に対応します。

2.冷静かつ毅然と対応する

　相手方の意見や要望には真摯に耳を傾けますが、不当な要求や迷惑行為に対しては、必要な説明を行った上で、毅然とした態度で対応します。

3.正当な意見・要望と不当な要求を区別する

　相手方からの意見、要望、苦情については、内容を確認し適切に対応します。一方で、要求内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントとして対応します。

<u>組織的な対応</u>

　カスタマーハラスメントへの対応は、担当者個人に任せることなく、所属長や関係部署が連携し、組織として対応します。

・事案の内容や対応状況を所属長等へ報告し、情報を共有する。

・必要に応じて複数人で対応し、対応方針を検討する。

・悪質な事案については、警察、弁護士等の関係機関との連携を検討する。

第4章　具体的な対応

電話・窓口・メール等への対応

・相手方の話を確認し、事実関係や要求内容を整理する。

・丁寧な説明を心掛けるが、不必要な謝罪や過度な約束は行わない。

・対応が長時間に及ぶ場合は、対応可能な時間や方法を明確に伝える。

・暴言、威圧的な言動、執拗な要求等がある場合は、対応を打ち切る判断を行う。

・メール等による不適切な要求についても、記録を残し、必要に応じて組織的に対応する。

悪質な要求・迷惑行為への対応

・悪質な要求や迷惑行為が認められる場合は、役職員の安全確保を最優先とし、組織として適切に対応します。

・暴言、脅迫、威圧的な言動等がある場合は、毅然とした態度で対応する。

・要求内容が不当である場合は、その理由を説明し、安易に要求を受け入れない。

・長時間の拘束や繰り返しの要求が続く場合は、対応方法や対応時間を明確にする。

対応が困難な場合は、所属長や関係部署へ報告し、複数人で対応する。

暴力行為や犯罪行為のおそれがある場合は、必要に応じて警察等の関係機関と連携する。

第4章　具体的な対応

電話・窓口・メール等への対応

相手方の話を確認し、事実関係や要求内容を整理する。

丁寧な説明を心掛けるが、不必要な謝罪や過度な約束は行わない。

対応が長時間に及ぶ場合は、対応可能な時間や方法を明確に伝える。

暴言、威圧的な言動、執拗な要求等がある場合は、対応を打ち切る判断を行う。

メール等による不適切な要求についても、記録を残し、必要に応じて組織的に対応する。

悪筆な要求・迷惑行為への対応

暴言、脅迫、威圧的な言動等がある場合は、毅然とした態度で対応する。。

要求内容が不当である場合は、その理由を説明し、安易に要求を受け入れない。

長時間の拘束や繰り返しの要求が続く場合は、対応方法や対応時間を明確にする。

対応が困難な場合は、所属長や関係部署へ報告し、複数人で対応する。

暴力行為や犯罪行為のおそれがある場合は、必要に応じて警察等の関係機関と連携する。

外部機関との連携

暴力、脅迫、業務妨害等がある場合は、必要に応じて警察へ相談する。

法的な対応が必要となる場合は、弁護士等の専門家へ相談する。

その他、対応に専門的な知見が必要な場合は、関係機関と連携する。

外部機関へ相談する場合は、事案の経緯や対応記録を整理し、適切に情報共有する。

第5章　教職員への支援

被害を受けた役職員への配慮

　カスタマーハラスメントにより精神的又は身体的な負担を受けた役職員に対しては、状況に応じた支援を行い、安心して業務に従事できる環境の確保に努めます。

・被害を受けた役職員の状況を把握し、必要な配慮や支援を行う。

・対応を担当した教職員を一人で抱え込ませず、所属長や関係部署がフォローする。

・必要に応じて、相談窓口や産業医等につなげる。

再発防止と情報共有

　カスタマーハラスメントへの対応後は、事案の内容や対応状況を検証し、同様の事案の発生防止に努めます。

・対応内容や経緯を記録し、必要な範囲で関係部署と共有する。

・発生した事案を分析し、対応方法や業務手順の見直しに活用する。

・組織として対応事例を蓄積し、今後の適切な対応につなげる。