国立大学法人横浜国立大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

はじめに

国立大学法人横浜国立大学（以下「本学」という。）は、教職員が安心して働ける就業環境を確保することは重要な責務ととらえ、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、必要な措置を講じます。

本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

本学に対するご意見・ご要望等のうち、要求内容の妥当性にかかわらず、その実現の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境が害されるものを、カスタマー・ハラスメントと定義します。

本学におけるカスタマー・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。

・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・そもそも要求に理由がない又は業務等と全く関係のない要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

カスタマー・ハラスメントへの対応

本学に対するご意見やご要望等には誠意をもって対応いたしますが、内容や言動がカスタマー・ハラスメントに該当すると本学が総合的に判断した場合は、対応の中止、施設からの退去要請、以後の対応の制限又はお断り等の措置を講じます。

なお、特に悪質と認められる場合には、警察、弁護士などの関係機関と連携し、厳正に対処いたします。

2026 年 9 月 10 日
国立大学法人横浜国立大学