

# 公立大学法人横浜市立大学カスタマーハラスメント対策指針

令和8年 10 月 1 日施行

## 1 目的

本学に関係する方々のご意見やご要望をいただくことは、本学のサービス向上のきっかけと捉えられる貴重な機会です。一方で、その要求内容や手段によっては、教職員が働く環境や業務遂行に支障をきたすだけでなく、教職員の人権侵害に当たる恐れもあります。(要求内容が正当であっても、伝え方・態様が社会通念上許容される範囲を超える場合を含みます。)

本指針は、公立大学法人横浜市立大学(以下「本学」という。))における教育・研究・医療・その他就業環境を守り、ひいては教職員の人権を守るため、教職員に対する不当な要求や言動等、いわゆるカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)に適切に対応することを目的とします。

## 2 適用範囲

本指針は、本学の業務に関連して発生するカスハラに適用します。対象となる就業者には、教職員(常勤・非常勤)に加え、派遣労働者、委託先就業者(警備・清掃・売店等を含む。)、実習生等、本学の業務に従事する者を含みます。

対象となる場面には、窓口・電話・メール等のほか、SNS 等インターネット上の言動、学外(訪問先、実習・共同研究先、出張先等)で業務を行う場面を含みます。

## 3 定義

カスハラとは、要求の内容が妥当性を欠く、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当であり、教職員や本学の業務遂行に支障をきたす言動を指します。

カスハラとは、①本学の業務に関係する者(学生、保護者、患者・利用者、地域住民、取引先等を含む。))からの言動であって、②教職員等が従事する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、③教職員等の就業環境(教育研究環境及び医療提供環境を含む。))が害されるものをいいます。

なお、苦情・要望のすべてがカスハラに該当するものではありません。また、障害者差別解消法等に基づく合理的配慮の申出など、正当な権利行使を不当に妨げないよう留意します。

## 4 該当行為の例

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1) 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧、面会の強要など  
(インターネット、SNS への投稿・書き込みを含む)
- (2) 暴行、傷害、器物損壊、肖像権侵害(名札の撮影を含む)など
- (3) 不当に窓口に居座る行為、座り込み、不退去、監禁など
- (4) 不当に長時間又は執拗な電話、メールなど
- (5) 正当な理由のない金銭やサービス、補償、謝罪等の要求
- (6) 差別的又は性的な言動
- (7) 成績・単位・入試選考・診療等に関し、正当な根拠なく特別扱い、結果変更等を強要する言動
- (8) 職員の個人情報(氏名、顔写真、所属等)を特定する形での SNS 投稿・拡散、つきまとい等
- (9) 委託先就業者(警備・清掃・売店等)を含む特定の就業者のみを狙った執拗な攻撃・要求

## 5 カスハラへの対応姿勢

本学においてカスハラに該当すると判断した場合、原則、以後の対応をお断りします。ただし、事案の態様に応じて、まずは当該言動の中止を求め、必要に応じて警告のうえ対応を中止します。

なお、特に悪質と判断した場合、警察・弁護士等の専門機関と連携し、厳正に対応します。

(安全確保上の危険がある場合は、直ちに対応を中止し、警備・警察に連絡します。)

また、カスハラの判断及び対応に当たっては、大学及び病院としてのサービスの特質を踏まえ、関係者の権利を不当に侵害しないよう慎重に対応します。

## 6 教職員等の保護

カスハラにより心身に不調が生じた場合は、保健管理センターや保健室、キャンパス相談を利用してください。カスハラについて相談したことは外部に漏れることはなく、また、不利益な扱いを受けることもありません。委託先就業者等が被害を受けた場合も、契約関係を踏まえつつ、必要な情報共有・連携を行い、安全確保と再発防止に努めます。

## 7 その他

本指針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に周知します。

また、教職員等に対し、カスハラに関する知識・対処方法等の研修を実施し、必要に応じて本指針を見直します。