国立大学法人名古屋工業大学におけるカスタマーハラスメント対策基本方針

2026年11月4日　役員会決定

１　基本方針

国立大学法人名古屋工業大学（以下「本学」という。）は、法令及び本学の定める諸規程を遵守し、国立大学法人法の趣旨を踏まえ、教育、研究及び社会貢献を通じて社会の発展に寄与するため、適切な業務運営に努めます。

本学は、学生及びその家族、受験生、卒業生、取引先、委託業者その他本学の業務に関係する者（以下「関係者等」という。）から寄せられる意見、要望及び指摘を真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、関係者等による言動が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントとして、教職員を守るため、組織として毅然と対応します。

本学は、本方針及びカスタマーハラスメントへの具体的な対応内容を教職員に周知・啓発し、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に努めます。また、特に悪質な事案に対する対応方針をあらかじめ定め、必要な体制を整備します。

２　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、本学の業務に関して関係者等が行う言動であって、教職員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たものにより、教職員の就業環境が害されるものをいいます。

電話、電子メール、SNSその他のインターネット上の手段による言動等も、カスタマーハラスメントに含まれる場合があります。

なお、正当な理由に基づく意見、要望、苦情又は合理的配慮の求めであって、その内容、手段及び態様が社会通念上相当な範囲で行われるものは、カスタマーハラスメントには該当しません。

個別の事案については、要求内容、手段及び態様、頻度、継続時間、経緯、教職員の心身の状況その他の事情を踏まえ、総合的に判断します。

３　カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例は、次のとおりです。ただし、これらに限られるものではありません。

（１）要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

本学の業務と関係のない要求、本学の業務の内容等を著しく超える要求、対応が著しく困難又は不可能な要求、不当な損害賠償の要求その他正当な理由のない要求

（２）身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為、わざと身体をぶつける行為その他身体に危害を加える行為

（３）精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、教職員の人格を否定する言動、SNS 等へのプライバシーに関する情報の書込み、盗撮又は無断撮影その他精神的な苦痛を与える行為

（４）威圧的な言動

大声、威嚇、威圧的な態度その他教職員又は周囲の者に恐怖や強い心理的負担を与える言動

（５）継続的又は執拗な言動

同一又は類似の要求を繰り返すこと、長時間にわたり対応を求めること、同様の電子メール等を繰り返し送付することその他継続的又は執拗な言動

（６）拘束的な言動

不退去、居座り、監禁等、長時間にわたり面談、電話その他の方法により教職員を拘束し、又は教職員による対応の終了若しくは退去を妨げる言動

４　本学における対応

本学は、カスタマーハラスメントに対して、教職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

十分な説明を行ったにもかかわらず不当な要求が繰り返される場合には、対応を中止し、電話を切る、退去を求める、今後の対応をお断りするなどの措置を講じることがあります。

暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれのある行為又は特に悪質な行為については、警察、弁護士その他関係機関と連携し、厳正に対処します。