

北陸先端科学技術大学院大学におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8年 5月25日制定

北陸先端科学技術大学院大学（以下「本学」という。）は、教育研究環境の向上のため、教職員の心理的安全性を重視した運営、ウェルビーイングの高い状態での活動を重視しています。

このような考えのもと、学生、保護者、取引先その他地域・社会の皆様（以下「関係者等」という。）からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋げる一方、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すべく、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定します。

1 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、本学に対して行われる関係者等の言動（電話、電子メールその他の通信手段を含む。以下同じ。）であって、その言動の内容又は手段や態様が本学の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。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又は本学の業務と全く関係のない要求
- ・契約等により想定している事項を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・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、土下座の強要等）
（SNS／インターネット等への投稿を含む）
- ・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）

3 カスタマーハラスメントへの対応

本学がカスタマーハラスメントと判断した場合、原則、該当する事案への以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、弁護士、警察等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。