

大学共同利用機関法人自然科学研究機構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 9月10日
機 構 長 決 定

1. はじめに

大学共同利用機関法人自然科学研究機構（以下「機構」という。）は、法令及び就業規則を遵守し、業務の運営にあたりとともに、職員の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先とします。

機構の職員は、国立大学法人法に定める大学共同利用機関法人及び大学共同利用機関の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実かつ公正に業務を遂行しなければなりません。

正当なご意見やご要望には真摯に対応し、サービスの改善や業務向上に繋がりますが、社会通念上許容される範囲を超えるものとしてカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家と連携し、厳正に対処します。

本方針は、機構ウェブサイト等を通じて機構内外に広く周知します。

2. 機構におけるカスタマー・ハラスメントの定義

「カスタマー・ハラスメント」とは、職場において行われる、サービス利用者、取引の相手方、施設の利用者、学生及びその関係者、その他機構の事業に関係を有する者（以下「サービス利用者等」という。）の言動であって、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、職員の就業環境が害されるものを指します。また、カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

3. 機構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

次のような行為を指します。なお、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

一 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

i) そもそもの要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求

例：性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

ii) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

例：法令や機構規程に違反する恐れのある業務の処理を行うことを要求すること。

二 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

i) 身体的な攻撃（暴行，傷害等）

例：殴る，蹴る，叩く等の暴行を行うこと。

ii) 精神的な攻撃（脅迫，中傷，名誉毀損，侮辱，暴言，土下座の強要等）

例：SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

例：職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

iii) 威圧的な言動

例：大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

iv) 継続的，執拗な言動

例：同様の質問を執拗に繰り返すこと。

例：当初の話からのすり替え，揚げ足取り，執拗な責め立てをすること。

v) 拘束的な言動（不退去，居座り，監禁）

例：長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

4. 被害者の尊重

機構は，職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし，精神的・身体的被害を未然に防ぎます。

5. カスタマー・ハラスメントへの機構の対処

機構は，カスタマー・ハラスメントに対し，機構全体で情報を共有し，関係部署が連携して組織的に対応します。

職員は，カスタマー・ハラスメントを受けたとき又はそのおそれがあるときは，一人で抱え込まず，上司，各機関等のハラスメント相談員その他機構が定める相談窓口にご相談又は報告することができます。

相談又は報告を受けた上司，相談員等は，職員の安全を優先し，事案の内容に応じて，複数名での対応，担当職員の交代，行為者からの隔離，対応の中止その他必要な措置を講じます。また，関係部署と連携して事実関係を確認し，被害を受けた職員への配慮及び再発防止に取り組みます。

暴行，脅迫その他犯罪に該当し得る言動や，過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる行為については，対応の打ち切り，退去の要請，警察への通報，弁護士への相談その他必要な措置を講じます。

相談者その他関係者のプライバシーは適切に保護します。また、職員が相談若しくは報告をしたこと又は事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。