

北海道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

1. はじめに

北海道大学（以下「本学」という。）は、「フロンティア精神」「国際性の涵養」「全人教育」及び「実学の重視」を基本理念とし、教育、研究、社会貢献及び医療活動を通じて世界と地域の発展に貢献することを使命としています。

本学は、その使命を果たすため、寄せられるご意見、ご要望等を真摯に受け止め、本学の活動の改善と向上に活かすよう努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、教職員の人格及び尊厳を損ない、本学の活動の円滑な遂行に支障を生じさせるおそれがあります。

このため、本学は、カスタマー・ハラスメントに対する基本的な考え方を明確にし、組織として適切に対応するため、「北海道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」を定めます。

本方針は、本学の教育、研究、社会貢献及び医療活動その他の活動に関して、学生、保護者、患者、受験生、卒業生、取引先、地域住民その他本学と関係を有する者（本学の活動に関係することが見込まれる者を含む。）から寄せられる意見、要望、苦情等への対応に適用します。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

本学に対する意見、要望その他の言動のうち、要求内容の妥当性に照らして相当でないもの、又は要求内容の妥当性にかかわらず、その実現のための手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、それにより教職員の心身の安全、就業環境又は教育・研究・診療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。

3. カスタマー・ハラスメントに該当する行為例

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害、脅迫その他の身体的又は精神的攻撃
- ・暴言、侮辱、名誉毀損、差別的言動その他人格を傷つける言動
- ・長時間の電話や面談、執拗な連絡、居座り等の拘束的行為
- ・不合理な謝罪、金銭補償又は特別対応を求める不当な要求
- ・SNS その他のインターネット上における誹謗中傷、個人情報の公開又は虚偽情報の拡散

4. カスタマー・ハラスメントへの対応

本学は、建設的なご意見、ご要望等には真摯かつ誠実に対応します。また、本学に改善すべき点が認められる場合には、適切な説明を行うとともに、必要な改善に努めます。

一方で、教職員の人格及び尊厳並びに教育・研究・診療環境を守るため、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応します。本学がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中止、面談又は電話対応の終了その他必要な措置を講じることがあります。

本学は、適切な事実確認及び安全確保のため、会話や対応内容の記録を行う場合があります。また、悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、必要に応じて法的措置を含む厳正な対応を行います。