



カスタマーハラスメント！

その言動、行き過ぎていませんか？

カスタマーハラスメントとは

関係者*からの本学に対する意見・言動のうち、内容及びその実現手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、その内容及び手段・態様により教職員の職場環境又は教育研究環境が害されることを指します。

*関係者：学生、学生の保護者、本学の受験者、卒業生、患者とその家族、施設利用者とその家族、関係業者並びに近隣住民等、本学の事業に関係を有する者又は関係を有する可能性のある者を指します。



身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱
- 暴言、土下座の強要
- SNS等で悪評を投稿することをほのめかす
- 無許可での動画撮影等



威圧的・執拗な言動

- 大きな声で威圧する
- 反社会的な言動
- 同じ質問を執拗に繰り返す
- 同じ内容のメールを執拗に送り付ける
- 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする



拘束的な言動

- 長時間に渡る居座り
- 電話による拘束
- 不退去
- 納得するまで部屋から出さない

※あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応



本学は安易にカスタマーハラスメントと決めつけることなく、すべての御意見・御要望に真摯に対応し、サービスの改善・向上に繋がります。



カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。



教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、対話を中断又は終了し、原則として、以後の対応をお断りさせていただきます。



悪質或いは犯罪行為と判断した場合は、速やかに警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。



国立大学法人群馬大学は、すべての教職員、学生、そして関係者の皆様が安心できる環境づくりに努めてまいります。
皆様の御理解と御協力をお願いいたします。

