

学校法人東京農業大学における カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

学校法人東京農業大学（以下「本法人」といいます。）は、法令及び本法人の諸規則諸規程を遵守し、常に良識ある社会の一員として業務を遂行するとともに、全ての職員（本法人に派遣され就業する派遣労働者及び本法人との業務委託契約に基づいて本法人の職務に従事する委託労働者を含みます。以下同じです。）が安全かつ快適に就業できる環境を確保することが最重要課題の一つであると認識しています。

このような考えのもと、本法人における健全な環境の維持及び向上を目的として、本方針を策定いたしました。

なお、正当なご意見・ご要望には引き続き真摯に対応し、教育研究活動及び業務の改善に繋げてまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、本法人の業務に関連して行われる言動であって、次の①から③までの全てを満たすものをいいます。

- ① 関係者等の言動であること。
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その言動の内容又は手段若しくは態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであること。
- ③ ②の言動により、職員の就業環境又は教育研究環境が害されるものであること。

「関係者等」とは、本法人の教育研究活動及び事業活動に関係を有し、又は有する可能性のある方をいいます。

対面によるもののほか、電話、電子メール、ソーシャル・ネットワーキング・サービスその他のインターネットを通じて行われる言動も対象となります。

3 カスタマーハラスメントに該当する言動の例

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。また、形式的に当てはまる場合であっても、実際の該当性は、言動の目的、経緯、状況、頻度、継続性その他の事情を総合的に考慮して個別に判断します。

(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

- ・ 本法人の教育・研究その他の業務の範囲を著しく超える要求
- ・ 要求に理由がない又は本法人の業務と全く関係のない要求

- ・ 対応が著しく困難な又は不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償の要求

(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，名誉毀損，侮辱，暴言，土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的又は執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去，長時間の居座り，長時間の電話等）

4 本法人の対応

本法人は，安易にカスタマーハラスメントと決めつけることはいたしません。その上で，カスタマーハラスメントに該当すると判断した言動に対しては毅然とした態度で臨み，職員を一人に対応させることなく，組織として対応します。

なお，犯罪行為に該当するおそれがある場合又は特に悪質と判断した場合には，警察，弁護士その他の外部の専門機関と連携し，法的措置を含め厳正に対処します。また，被害を受けた職員に対しては，必要な配慮の措置を速やかに講じるとともに，発生した事案については，その原因及び背景を分析し，再発の防止に取り組みます。

令和8年10月1日
学校法人東京農業大学
理事長 江口 文陽