和歌山県立医科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

制定　令和８年 10 月１日

はじめに

和歌山県立医科大学（以下「本学」という。）は、その理念の中に、基礎的、総合的な知識と高度で専門的な学術を教授研究し、豊かな人間性と高邁な倫理観に富む資質の高い人材の育成を図り、地域医療の充実など県民の期待に応えることで地域の発展に貢献するとともに、人類の健康福祉の向上に寄与することを使命と掲げております。

教育、研究、医療それぞれの分野において、本学の業務運営に関係する皆様から、本学の更なる業務向上に活かすことができる貴重なご意見、ご要望をいただいております。そのようなご意見等に真摯に耳を傾けながら、教職員の一人一人が誠実かつ公正に業務を遂行し、その持てる力をいかんなく発揮することによって、本学に寄せられる期待に応え続けていけるものと考えており、それを実践するための環境を整えることも重要であると認識しております。

この考えのもと、カスタマーハラスメント（職員等を傷つけ、職場環境や教育研究環境を害する行為）が発生している状況も踏まえ、「和歌山県立医科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」を策定しました。

本学は、本方針にのっとり、教職員を守り、健全な職場環境と教育研究環境の維持及び向上のため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした行動をとり、組織的に対応します。

本学におけるカスタマーハラスメントの定義

本学の業務運営に関係する方からの教職員に対する意見等や言動のうち、それらに含まれる要求の内容の妥当性を欠き、当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段や態様により、教職員の職場環境又は教育研究環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断します。

本学におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

下記は例示でありこれらに限られるものではありません。

１）要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

①教育、研究、医療、社会貢献などへの不適当な要求

②金銭補償の要求

③謝罪の要求

２）要求の内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

①身体的な攻撃（暴行、傷害）

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）（SNS 等への書き込み等も含む）

③威圧的、高圧的な言動

④土下座の要求

⑤継続的な言動、執拗な言動

⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

⑦差別的な言動

⑧性的な言動

⑨職員等個人への攻撃、理不尽・不当・不適切な内容・態度・行為による要求

※厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等参考

本学におけるご意見等及びカスタマーハラスメントへの対応

本学へのご意見等については、真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、今後の改善に資することを想定し、録音等をさせていただく場合があります。

そのうえで、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、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。

メールについては、攻撃的な文言、その他社会通念上相当な範囲を超える表現がある場合、返信を見送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。