

旭川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

はじめに

旭川医科大学（以下「本学」という。）は、「豊かな自然環境の中で真摯な教育及び研究活動を行い、医学・看護学の発展に尽くすとともに、地域及び国際社会における保健・医療・福祉の向上に貢献する」ことを理念に掲げ、その実現に向けて教育、研究及び医療に関する諸活動に取り組んでいます。

これらの活動を着実に推進するためには、その担い手である職員が、心身ともに安全で安心して職務に専念できる就業環境を確保することが、本学の重要な責務です。本学は、本学の各施設の利用者や本学が実施する事業の学外関係者（以下「カスタマー」という。）の正当な意見や要望には誠実に対応します。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動等により、職員の就業環境が害されることは決して容認しません。

このような認識の下、本学は、職員の就業環境をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切かつ毅然とした対応を行うため、「旭川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。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーからの本学に対する意見又は要望のうち、その内容又は態様（以下「言動等」といいます。）が本学の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、職員の就業環境を害するものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、個別の事案については、その状況、経緯、言動等を踏まえ、総合的に判断するものとします。

1. 言動等が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 合理的理由がない又は本学の教育、研究及び医療と無関係な要求
- ② 契約等により想定される範囲を著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難又は不可能な要求
- ④ 不当な金銭補償の要求

2. 手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 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）
- ③ 威圧的な言動等
- ④ 継続的又は執拗な言動等
- ⑤ 拘束的な言動等（不退去、居座り、監禁等）

カスタマーハラスメントへの対応

本学への意見又は要望については、今後の改善等に資するため必要に応じて録音など記録する場合があります。当該言動等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、原則として、その後の応対をお断りします。

また、その言動等が悪質であると認められる場合には、警察への通報又は弁護士との連携により、厳正に対処します。

併せて、本学は、当該事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、職員への配慮に必要な措置を速やかに講じるとともに、再発防止に向けて、原因の究明及び分析並びに必要な措置を講じます。

令和8年5月12日

国立大学法人旭川医科大学

学長 西川 祐司