

浜松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

1. はじめに

浜松医科大学（以下、「本学」という）は、「教育」「研究」「診療」を通じて地域社会及び国民の健康と福祉の向上に貢献することを使命としています。

本学では、患者・患者家族、学生・受験生、保護者、卒業生、取引先、共同研究機関、地域住民その他本学の活動に関わるすべての方々との信頼関係を大切にしています。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度又は不合理な要求、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束等のカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な教育・研究・診療環境を損なう行為です。カスタマーハラスメントは、職員個人のみならず、本学の教育・研究・診療活動及び患者・学生等へのサービス提供にも重大な影響を及ぼすリスクとなります。

近年、カスタマーハラスメントは社会的な課題として認識され、その防止と適切な対応が組織に求められています。本学においても、職員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安全で健全な教育・研究・診療環境を維持する観点から、「浜松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、カスタマーハラスメントの未然防止に努めるとともに、万一発生した場合には、組織として毅然かつ適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本学に対する関係者等からの言動のうち、言動に含まれる要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境又は教育・研究・診療環境が害されるもの。

【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】

以下に記載する行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）（SNS等への投稿も含む）
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・本学職員個人への攻撃、誹謗中傷、理不尽な内容・態度・行為による要求
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な窓口等に居座る行為、長時間又は複数回に渡る電話、メール
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償、謝罪等の要求

3. 本学におけるカスタマーハラスメントに対する対応

本学は大学としての使命を果たしていくため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした姿勢で臨み、教育・研究・診療活動、本学職員の心身の保護のため、大学として適切な対応を行います。

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、本学職員の人格と尊厳を守るため、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合は警察、弁護士等関係機関と連携し、適切かつ厳正に対処します。

発生したカスタマーハラスメントの事案については、迅速かつ正確に事実関係を確認し、原因究明に努め、再発防止に向けた措置を検討します。