

岩手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

令和8年 10 月 1 日

岩手医科大学(以下「本学」という。)は、人権侵害の防止及びその排除を推進し、教職員が個人として尊重され、健全に就労、教育、研究、診療ができる環境の確保に取り組んでいます。

近年、大学や医療機関において、教職員・医療従事者に対する社会通念上許容できない不当な要求や攻撃的言動などが社会的な問題となっています。本学は、このような行為から教職員を保護し、安全で働きやすい環境づくりを推進するために、「岩手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。

1. 本学におけるカスタマーハラスメントの定義

利用者など大学の教職員以外の者による要求・言動であって、教職員が従事する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たものにより、教職員の就業環境を害されるもの。

【対象となる行為の例】

(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

- ① そもそも要求に理由がない又は提供するサービス等と関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

(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

- 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（暴言、怒鳴り声、威嚇行為 等）
- ④ 継続的、執拗な言動（執拗な責め立て 等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話 等）

2. 本学におけるカスタマーハラスメントへの対応

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、原則として、以後の対応をお断りします。大学、附属病院においては、必要に応じて総合保安対策室等の関係部署と連携し、特に悪質な場合には警察・弁護士等の関係機関と協力して厳正に対処します。