

独立行政法人日本学術振興会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 9 月 1 8 日

独立行政法人日本学術振興会

1. はじめに

独立行政法人日本学術振興会（以下「本会」という。）は、学術振興に関する各種事業を推進するに当たり、関係者との相互理解と信頼関係を大切にしています。

しかしながら、本会及び本会役職員に対する要求や言動が、社会通念上許容される範囲を超えた場合、これらは本会役職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害し、業務の継続に支障をきたすおそれがあります。

そこで、本会は、本会役職員の人権及び健全な職場環境を守るとともに、適切な事業運営を継続するため、「独立行政法人日本学術振興会におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会における「カスタマーハラスメント」とは、本会及び本会役職員に対する本会関係者の意見・言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、それによって本会役職員の就業環境が害されるもの、と定義いたします。

要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、役職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

電話、メール、SNS その他インターネット上で行われるものを含みます。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、中傷、名誉毀損等の精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的又は攻撃的な言動
- ・ 正当な理由のない過度な要求や不当な要求
- ・ 同じ要求を繰り返すなどの継続的、執拗な言動
- ・ 長時間にわたる電話、居座り、不退去等の拘束的な言動
- ・ 正当な理由のない謝罪や土下座の強要
- ・ SNS、電子メール、ウェブサイト等のインターネット上における誹謗中傷等
- ・ その他、本会役職員の人格、尊厳又は就業環境を害する行為

※上記はあくまで一例であり、これらに限定されるものではありません。

3. 本会におけるカスタマーハラスメントへの対応姿勢

本会は、本会役職員の人格及び尊厳を尊重し、安全かつ健全な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると本会が判断した場合には、状況に応じて、対応を中止し、又は以後の対応をお断りさせていただきます。

特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等のしかるべき外部機関と連携し、法令に基づき適切かつ厳正に対処いたします。

また、本会役職員が、自らもその職務においてカスタマーハラスメントを生じさせる言動を行うことのないよう、防止に努めます。