九州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9月25日

はじめに

九州大学（以下「本学」といいます。）は、ハラスメントを防止し、健全で快適なキャンパス環境をつくることを目的にハラスメント防止対策に日々取り組んでおります。
この度、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部改正に伴い、カスタマー・ハラスメントによる職員の就業環境が害されることを防止するため「九州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、本方針にのっとって、職員の人権を守り、健全で快適なキャンパス環境の構築に努めます。

本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

本学の施設の利用者その他本学が行う事業に関係を有する者からの言動であって、本学の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、職員の就業環境が害されるもの

カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

・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）
・威圧的な言動（威嚇、にらむ、声を荒げる、物や机を叩く、高圧的に要求を主張する等）
・土下座の要求・過度な謝罪の要求
・執拗な言動（必要以上に長時間にわたり厳しい叱責を繰り返す等）
・拘束的な行動（長時間の居座りや電話での拘束等）
・差別的な言動（人種・職業等に関する侮辱的な言動）
・性的な言動（性的志向等に関する言動）
・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
・その他（社会通念上相当な範囲を超える対応の強要等）

本学におけるカスタマー・ハラスメントへの対応

本学に対するご意見やご要望には誠意をもって対応いたします。
一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、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には、原則、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には、警察、弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処します。