

北九州市立大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

近年、各事業所への意見・要望の中に、暴言や威迫、過度な要求、執拗な対応要請等、社会通念上相当な範囲を逸脱した言動が見受けられ、大学においても、教職員の就業環境や教育研究活動への影響が懸念されています。こうした情勢を鑑み、「北九州市立大学 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、本方針に則り、教職員の心身の安全を守り、健全な職場環境を維持するように努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

ステークホルダー等からの本学に対するご意見やご要望のうち、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、その結果として教職員の就業環境や教育研究活動を損なうものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

対象となる行為の例

※下記は例示であり、これらに限られるものではありません

①身体的・心理的な攻撃

- 身体的な攻撃（暴力、傷害）
- 精神的苦痛を伴う行為（暴言、大声、脅迫）
- 性的な言動
- 威圧的、差別的、屈辱的な言動

②過度な拘束や強要

- 長時間にわたり教職員を拘束する行為
- 居座りや退去拒否等の拘束的な行動
- 土下座の要求や不相当な役務の提供要求

③不当な要求

- 教職員個人への攻撃的、一方的な要求
- 不相当な金銭補償、謝罪の要求
- 継続的かつ執拗な要求

④不適切な言動、プライバシー侵害等

- 無許可での撮影等
- 誹謗中傷（SNSへの書き込み等も含む）
- 過剰なサービス提供の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- 本学では、安易にカスタマーハラスメントと決めつけることなく、すべてのご意見やご要望に誠実に対応します。
- しかし、大学がカスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然と対応します。
- 必要に応じて録音・録画を行うことがあります。
- 状況に応じて警告のうえ、対応を中断または終了することがあります。
- 悪質と判断される場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

本方針にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月 公立大学法人北九州市立大学

