

国立大学法人宮崎大学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17日制定

1. はじめに

国立大学法人宮崎大学（以下「本法人」という。）は、構成員一人ひとりの人権を尊重し、職員が安心して職務に従事できる環境を確保することを目指しています。

このような考えのもと、カスタマーハラスメントが発生している現状も踏まえ、「国立大学法人宮崎大学カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」という。）を策定しました。

本方針に基づき、本法人で働く全ての職員の人権を尊重し、職員を保護するとともに、安全で働きやすい環境の構築に努めます。

2. 本法人におけるカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、カスタマーによる言動であって、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、当該職員の就業環境が害されるものを指します。

3. 本法人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等への書き込み等も含む）
- ・威圧的・高圧的な言動
- ・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
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な長時間又は複数回にわたる電話、メール
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当な金銭補償の要求、謝罪の要求

4. 本法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

本法人へのご意見・ご要望等については、真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、今後の改善に資することを想定し、録音等をさせていただく場合があります。その上で、本法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、該当する事案への以後の対応をお断りさせていただきます。メールについては、攻撃的な文言、その他社会通念上相当な範囲を超える表現がある場合、返信を見送りさせていただくことがあります。

また、特に悪質と判断した場合には、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、必要に応じて法的措置を検討する等厳正に対処します。

なお、発生したカスタマーハラスメントの事案については、原因の究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。