

山口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

1. 基本方針

山口大学(以下「本学」という。)は、「発見し・はぐくみ・かたちにする 知の広場」を理念とし、教育・研究・医療活動及び各種施策等を通じて、地域に根ざし、時代に合った人材育成および知の発信を行っています。本学に関係するみなさまからのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実に対応するためには、すべての職員等が心身ともに健康で、安心して職務や教育研究活動等に専念できる「安全で心理的安全性の高い環境」が不可欠です。

他方、社会通念上許容される範囲を超えた不相当な要求や理不尽な言動、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」は、職員等の就業環境や教育研究等の環境に深刻な影響を及ぼします。

本学は、「山口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(以下「方針」という。)」を定め、カスタマー・ハラスメント行為に対して組織を挙げて毅然とした対応を行い、すべての職員等が安心して働くことができる環境を実現します。

2. 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

本方針において「カスタマー・ハラスメント」とは、本学の業務の相手方、その他の関係者(以下、「関係者等」という。)からの言動であって、職員等が従事する業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の就業環境を害する行為をいいます。

3. 本学におけるカスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

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。

- **過度な要求**: 業務の範囲を超えた不相当なサービス提供の要求、不当な損害賠償・金銭補償の要求など
- **身体的・精神的な攻撃**: 暴行、傷害等、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など
- **威圧的・拘束的な言動**: 大声をあげる、威圧的な態度をとる、長時間の面談や電話による拘束、不退去や居座りなど
- **継続的・執拗な言動**: 同様の質問・苦情の執拗な繰り返し、揚げ足取り、大量のメールや連絡の反復など
- **SNS 等への投稿**: SNS や Web サイト等への悪評投稿をほのめかして脅す、プライバシーに係る情報の投稿など
- **その他**: セクシュアル・ハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい行為など

4. 本学の対応

本学へのご意見・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」または「録画」等をさせていただく場合があります。

そのうえで、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、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。

送付された書面や電子メール等に、脅迫・侮辱・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含まれていると判断される場合、当該連絡に対する返信や対応を見送らせていただき、必要に応じて通信制限措置等を講じます。

また、特に悪質と判断した場合には、直ちに本学顧問弁護士や警察等のしかるべき外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

カスタマー・ハラスメント事案が発生した場合は、すみやかに事実確認・原因究明に努め、同様の事案の発生を回避する対策を検討します。

そのほか、すべての職員等が安心して働くことができる環境を実現するため、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は、毅然とした対応を行いますので、ご理解とご協力をお願いいたします。