

東京学芸大学 カスタマー・ハラスメント防止ガイド：教職員の安全を守る組織の決意

本学は、教職員の安全確保を最優先事項とし、カスハラに対して組織として毅然と対応します。正当な意見には真摯に対応しつつも、不当な要求や迷惑行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、教育員を孤立させない体制を構築しています。

守るべき一線：カスハラの定義と具体例



カスハラとは
「正当な範囲を超えた著しい迷惑行為」

学生・保護者・業者等が、教職員に対し
不当な要求や暴言を行い、
就業環境を害することを指します。

拒絶すべき代表的な行為例



暴力、暴言



土下座の要求、
長時間の拘束



SNSへの
個人情報投稿



セクハラ

対面・電話



<判断基準・対応の目安>

罵声、長時間の拘束（目安30分）、
土下座要求

<具体的アクション>

明確に拒否を通告し、対応を
打ち切る。録音・録画を行う。

SNS・ネット



<判断基準・対応の目安>

事実無根の誹謗中傷、
個人情報の無断投稿

<具体的アクション>

証拠を保全し、大学ウェブサイト等
で公表・削除要請を行う。

緊急時



<判断基準・対応の目安>

暴力行為、脅迫、
身の危険を感じる場合

<具体的アクション>

直ちにその場を離れ、躊躇なく
警察（110番）へ通報する。

守るための手順：組織的な対応フロー



ひとりで対応せず
「複数人・組織」で動く

5W1Hで事実を記録し、初期段階から上司や
部署内で情報を共有・連携して対応します。



悪質な場合は
「対応中止」と「法的措置」

迷惑行為が収まらない場合は対応を打ち切り、
緊急時は躊躇なく110番通報を行います。



被害を受けた教職員の
ケアを最優先

心身の健康保全のため、産業医の受診や
カウンセリング、法的サポートなどのフォローを徹底します。