

国立大学法人東京学芸大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

令和7年12月11日
制 定

1. はじめに

国立大学法人東京学芸大学（以下「本学」という。）は、法令及び就業規則を守り、業務の運営にあたるとともに、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先とします。

本学の教職員は、国立大学法人法に定める国立大学の使命と、その業務の公共性を自覚し、誠実にかつ公正に業務を遂行しなければなりません。

正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの改善・業務向上に繋がりますが、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、教職員を孤立させず、組織として毅然と対応します。

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、厳正に対処します。

本方針は、本学ウェブサイト等を通じて学内外に広く周知します。

2. 本学におけるカスタマー・ハラスメントの定義

学生・保護者・外部業者等の関係者が、正当な範囲を超えて教職員に対し不当な要求や暴言・威圧・過剰なクレームを行う著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものを指します。

3. 本学におけるカスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例

以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・教職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・大学や教職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・教職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

4. 被害者の尊重

教職員の人格と尊厳を守ることを最優先とし、精神的・身体的被害を未然に防ぎます。

5. カスタマー・ハラスメントに対する本学の取組み（学内）

カスタマー・ハラスメント対応は個人で抱え込まず、大学全体で共有・連携して組織的に行います。そのために、本方針による対応姿勢の明確化、教職員への周知・啓発及び教職員のための相談・報告体制の整備等に取り組みます。

6. カスタマー・ハラスメントへの対応姿勢（学外）

本学は、教職員の人格と尊厳を守るため、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、以後の対応をお断りさせていただきます。また、関係省庁（文部科学省、厚生労働省）からの指導も随時参照し、悪質なケースについては、警察や弁護士等の外部の専門家と連携の上、警察・法的対応を検討し、厳正に対処します。