

東京都市大学グループ 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

東京都市大学グループでは、豊かな人間性と国際社会に対応できる人材の育成を目指し、良質な教育・研究活動を展開するとともに、幼稚園から大学までの一貫した教育環境を提供し、特色ある私学の創造に努めてきました。当グループでは引き続き、保護者、学生・生徒、卒業生、地域社会その他の関係者から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘については真摯に受け止め、教育活動及び学校運営の改善に活かしてまいります。

一方で、近年社会問題化しているカスタマー・ハラスメントでは、教職員を保護するため対応が求められております。東京都市大学グループにおいても、当グループで働くすべての教職員の人権を保護・尊重し、適正な学校運営及び教育研究活動を維持するため、カスタマー・ハラスメントに対する基本方針を制定いたしましたので、お示しいたします。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

当グループの教職員以外の者による言動であって、その要求内容又は要求を実現するための手段若しくは態様が、教職員等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不相当なものであり、教職員等の就労環境、その他教育・研究活動の遂行を害するものをいう。

2. カスタマー・ハラスメントの対象となる行為例

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃を行うこと。
- ・脅迫、威嚇、恫喝、暴言その他差別的又は侮辱的な言動を行うこと。
- ・長時間にわたり電話をかけ続け、又は執拗に面談を要求すること。
- ・土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪を要求すること。
- ・合理的な理由を欠く要求又は社会通念上相当な範囲を超える要求を行うこと。
- ・SNS、インターネットその他の媒体において誹謗中傷を行うこと。
- ・教職員個人を攻撃し、人格を否定し、又は個人情報をも無断で公開すること。
- ・正当な理由なく、教職員に対し反復継続して連絡、面会その他の対応を求めること。
- ・教職員に対し、性的な言動、つきまといその他これに類する不適切な行為を行うこと。
- ・正当な理由なく、教職員の業務遂行を妨害し、又は施設内に居座ること。
- ・正当な理由なく録音、録画又は撮影した情報を公表し、又はその公表を示唆すること。
- ・その他前各前項目に準ずる行為をすること。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

以下の通り、組織として毅然とした対応をいたします。

- ・カスタマー・ハラスメントを受けたときには、責任者、相談窓口又はハラスメント対策委員会等に報告・相談するものとし、組織として対応します。

- ・カスタマー・ハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、以後の対応をお断りさせていただきます。

- ・必要に応じて、警察や弁護士などしかるべき機関等に相談のうえ適切かつ厳正に対処をさせていただきます。

- ・その他、教職員等の就労環境、学生・生徒等の修学環境その他教育・研究活動のために必要な措置を行います。

以上