

学校法人東京音楽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

2026 年 9 月 30 日制定

学校法人東京音楽大学（以下「本法人」という。）は、建学の精神と理念に基づき、運営する設置校及び附属機関（以下「設置校等」という。）において質の高い教育・保育および研究活動等を推進するとともに、教職員が安全かつ安心して勤務できる環境の確保に努めています。

設置校等における教育・保育活動や法人運営に関して、学生・生徒、保護者・保証人、地域住民等の皆様から寄せられるご意見やご要望は、本法人の発展において極めて貴重なものであり、真摯に受け止め、誠意をもって対応してまいります。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらは教職員の尊厳や心身の健康を損なうだけでなく、他の学生・生徒・園児に対する適切な教育・保育の提供等を妨げる重大な問題です。

本法人は、教職員を守るとともに、良好な教育・保育環境を維持するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対処いたします。

1. 対象となる「カスタマーハラスメント」の定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、学生・生徒・園児及びその保護者・保証人、地域住民、取引先その他の者等からの教職員に対する言動のうち、その内容の妥当性に照らして、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、教職員の就業環境や各設置校の教育・保育環境が害されるものを指します。

2. 対象となる主な行為の例

- ① 身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける、身の危険を感じさせる威嚇
- ② 精神的な攻撃・威圧：脅迫、大声での恫喝、暴言、侮辱、人格否定、土下座の強要
- ③ 不当・不合理な要求：
 - ・ 妥当性のない謝罪や金銭補償の強要
 - ・ 入試・成績・単位認定・推薦等に関する不当な要望や介入
 - ・ 他の学生・生徒・園児との関わりや指導体制に対する理不尽または度を越した要求・介入
 - ・ 理不尽な理由による担当教員・クラス担任・園保育者の変更強要
- ④ 拘束・執拗な連絡：長時間の拘束（不退去・居座り）、同じ内容による過度・執拗な電話やメール等の繰り返し

- ⑤ プライバシー侵害・誹謗中傷：教職員の無断録音・録画、個人情報や画像の SNS・インターネット等への無断投稿および中傷行為

3. 基本的な対応姿勢

- ① 組織的かつ毅然とした対応
 - ・ 問題やトラブルを教職員個人や担任等に抱え込ませず、学校法人全体として組織的に対応します。ハラスメント行為に対しては屈することなく、毅然とした態度で臨みます。
- ② 対応のお断り・制限
 - ・ 警告にもかかわらずハラスメント行為が継続・改められない場合は、面談・電話等の対応を中断または終了し、以後の対応をお断り・制限させていただきます。
- ③ 法的措置および外部機関との連携
 - ・ 暴行、脅迫、不退去、威圧による業務妨害など、悪質性が高いと判断される事案については、警察への通報や弁護士等の専門機関と連携し、厳正かつ法的な対処（在学契約・利用に関する法的手続を含む）を実施します。

4. 予防・支援体制の推進

- ① 適切な相談体制と被害者ケア：教職員が迅速に相談できる窓口を整備し、被害を受けた教職員の心身のケア（担当変更やサポート体制の構築）を最優先で行います。
- ② 不利益取扱いの禁止：カスタマーハラスメントの相談や報告を行ったことを理由として、教職員に対し不利益な取扱いを行うことはありません。
- ③ 信頼関係の構築と環境整備：普段から保護者・保証人や地域の皆様との適切なコミュニケーションを大切にするとともに、教職員向けの対応研修やマニュアル整備を実施します。