

学校法人東洋大学における「カスタマーハラスメント」に関する基本方針

1. はじめに

学校法人東洋大学（以下「本法人」といいます。）は、東洋大学及び附属の幼稚園・中学校・高等学校を設置し、教育・研究・社会貢献・社会連携活動を通じて、ご支援ご協力いただいている多くの方々の信頼に応えるよう努めております。皆様からのご意見・ご要望には、今後も真摯に耳を傾け、対応してまいります。

一方で、教職員に対する不当な要求や、暴言、威圧的な言動等は、教職員の尊厳を傷つけ、就業環境と教育研究環境を害するものです。本法人は、教職員を守り、健全な教育研究環境を維持するため、本方針を定め、組織的に毅然とした対応を行います。

2. 本法人における「カスタマーハラスメント」の定義

本法人の教職員以外の者であって本法人の教育研究活動・事業活動に関係を有する者による言動であって、教職員が従事する職務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の心身の健康、就業環境又は教育研究環境が害されるものをいいます。

3. 「カスタマーハラスメント」に該当する例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要）
- ・ 差別的な言動、性的な言動、プライバシー侵害や人格否定に関わる発言
- ・ 威圧的な言動、無断での撮影・録画、インターネット上での公表を示唆する脅し
- ・ 長時間の拘束、窓口等への居座り、執拗に繰り返される電話・メール・来訪
- ・ 教職員の学外の勤務先や自宅への押しかけ、つきまとい
- ・ 成績評価・単位認定・入試の可否・奨学金の判定等について、公正な運営をゆがめる特別扱いの要求
- ・ 学内規程・手続を逸脱した要求、対応が著しく困難な要求、過度な謝罪や教職員の処罰・異動の要求
- ・ その他不当並びに違法行為

※インターネット上の書き込み、動画、画像の配信等を含みます。上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 本法人における基本方針

- (1) 正当な意見・要望・要求については、重要な改善機会として受け止め、特に学生・生徒等に関しては、より良い環境で適正な教育を受けることが出来るよう最大限の配慮を行います。



- (2) 学生・生徒等への教育研究環境の維持及び向上のため、また、教職員に対する安全と健康を確保するため、カスタマーハラスメントを放置せず、組織として毅然と対応します。特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると本法人が判断した場合、対応を中断または終了し、対応方法を文書・電子メールに限る等の措置をとることがあります。

以上

学校法人東洋大学

2026 年 10 月