



カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 学校法人東京理科大学

はじめに

学校法人東京理科大学（以下「本学」という。）は、本学における教育・研究・修学及び就労の各場面において、法人の役員や教職員等（以下「教職員等」という。）が個人として尊重され、安心かつ安全に活動できる環境を確保することを重要な責務としています。

本学は、カスタマー・ハラスメント（教職員等の人格や尊厳を損なう悪質な言動や不当な要求）が、就業環境や教育研究環境に重大な影響を及ぼし得る問題であると認識し、

「東京理科大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本学は、本方針に基づき、カスタマー・ハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に取り組みます。

カスタマー・ハラスメントの定義

本学に対する意見・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、妥当であっても要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、教職員等の職場環境又は教育研究環境が害されるもの。

カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例



- ・身体的な攻撃（暴行、傷害 等）
- ・精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要 等）
- ※インターネットへの書き込み等も含む



- ・威圧的な言動、継続的または執拗な言動
- ・拘束的な行動
（不退去、居座り、監禁、長時間の対応要求 等）



- ・不当な要求
（合理性を欠く謝罪・金銭・特別対応の要求）



- ・その他の社会通念上相当な範囲を逸脱する迷惑行為

本学におけるカスタマー・ハラスメントへの対応

教職員等の人格と尊厳を守り、安心して活動を遂行できる環境を維持するため、カスタマー・ハラスメントに該当する言動を明確に許容しません。

カスタマー・ハラスメントに該当する行為の態様や程度に応じて、対応の切り、施設利用の制限、警告、学内規程に基づく措置、又は法的措置等を講じることがあります。なお、カスタマー・ハラスメント対策として、関係者の皆様とのやり取りを録音・録画する場合がございます。予めご了承ください。

教職員等への取組

相談窓口の明確化、対応手順の整備及び研修等を通じて、組織的な防止体制を構築し、継続的にその改善に取り組めます。また、カスタマー・ハラスメントが疑われる事案が生じた場合には、事実確認を適切かつ迅速に行い、必要に応じて関係部署、専門機関等と連携しながら、適正な措置を講じます。

今後も、関係者の皆様とのより良い関係構築に努めて参ります。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

※ 本基本方針は、2026 年 10 月労働施策総合推進法等の改正に伴うハラスメント対策強化の義務化を受け、制定しました。