

○学校法人国立音楽大学カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日

制定

1. はじめに

学校法人国立音楽大学（以下「本法人」といいます。）は、今後も質の高い教育や研究環境を提供するため、健全な就業環境の維持に努めます。

その業務を担う本法人の教職員の安全な就業環境を確保することで、教職員が安心して教育活動に専念でき、保護者や関係者のみなさまと信頼関係を構築し、健全なコミュニケーションの促進につながると考えています。

以下の通りカスタマー・ハラスメントに対する基本方針を定め、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には、毅然とした対応を取らせていただきます。

またハラスメント行為を未然に防止し、迅速かつ適切に対応してまいります。

2. 本法人におけるカスタマー・ハラスメントの定義

顧客等が行う、本法人に対する意見や言動のうち業務内容の妥当性に照らし社会通念上許容される範囲を超えるもの、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものを指します。

顧客等とは、本法人の教育活動及び業務に関わるすべての関係者からの言動を対象とします。

（受験生、在学生、保護者、卒業生、業者、地域の方など）

なお、電話やSNS等インターネット上において行われるものも含みます。

3. 本法人におけるカスタマー・ハラスメントに該当する行為

- (1) 暴言、暴力等
- (2) 過度または不当な要求等
- (3) その他ハラスメント行為、迷惑行為 等

詳細は、別紙「学校法人国立音楽大学カスタマー・ハラスメントの行為の類型」をご覧ください。

4. 本法人におけるカスタマー・ハラスメントへの対応

本法人全体で共有、連携して組織的に行います。カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為が発生した場合は、個々の事案に応じて、当該行為がカスタマー・ハラスメントに該当するかを検討し、適切に対応します。

カスタマー・ハラスメントが確認された場合には、以下の対応を行います。

- (1) 行為者への注意喚起
- (2) 面談、電話、メール等による対応を中止し、又は以後の対応方法を指定します
- (3) 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携します
- (4) 問題が解決しない場合は、立ち入り禁止措置やその他の法的措置を検討します
- (5) 被害を受けた教職員の精神的ケアを優先し、適切な対応をいたします

5. プライバシーの保護

カスタマー・ハラスメントに関する相談者のプライバシーを尊重します。