岩出市教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針

【基本姿勢】

岩出市立小中学校に勤務する教職員（以下、「職員」という。）は、岩出市教育委員会事務局職員と同様、常に公平かつ公正な業務の遂行により、質の高い教育の提供に向け、市民（児童生徒、保護者、地域住民等）との良好な信頼関係を築き、十分な説明を通して市民の理解が得られるよう努めています。

一方で、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけるのみならず、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、適切な質の高い教育の提供にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、継続して質の高い教育を提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

また、職員がカスタマーハラスメントの行為者となることがないよう、研修の実施などを通して、職員一人ひとりが自身の言動に注意を払うよう意識の向上を促し、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するよう取り組んでいきます。

【カスタマーハラスメントの定義】

教育活動関係当事者から寄せられる意見、言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害されるもの

- 「教育活動関係当事者」：子どもたちの成長と権利を保障するために、それぞれの立場から学校や教育行政の営みに主体的に関わるすべての人々（保護者、地域住民や議員、他の行政機関の職員、企業その他の法人など職員以外の者を指す。）
- 「法令等の定めに違反するもの」：傷害、暴行、脅迫、強要、名誉棄損、侮蔑、威力業務妨害、不退去等の刑法に規 定する違法な行為のほか、ストーカー規制法や軽犯罪法等の特別刑法に規定する違法な行為を指す。
- 「職員」：岩出市立小・中学校の教職員（校長、教頭、主幹教諭、教諭、事務職員、会計年度任用職員等）を指す。
- 「就業環境を害する」：職員が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために、その能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

【カスタマーハラスメントの行為の類型】

判断基準として「要求内容の妥当性」および「手段・態様の相当性」の観点から総合的に判断する。

ア　要求内容に妥当性がないもの
　職員に過失がない場合や、市教育委員会・学校と無関係な主張・要求。
イ　手段・態様が社会通念上不相当なもの
　長時間の拘束、威圧的言動、暴力・暴言、土下座の強要など。
①　身体的な攻撃
・職員に物を投げつける、つばを吐きかける行為
・職員を殴打する、足蹴りを行う、耳元で大声をあげるなどの行為
②　精神的な攻撃
・不利益な取扱いをほのめかし不安や困惑を生じさせる行為
・職員や親族への危害を予告する言動／人格否定発言／SNS 中傷
③　威圧的な言動
・高圧的な言動、声を荒らげる、睨む、物を叩く、揚げ足を取る行為
④　土下座の要求
・職員が謝罪したにもかかわらず、土下座をするよう強要する行為
⑤　継続的かつ執拗な言動
・必要以上の厳しい叱責の繰り返し、執拗な電話、上司面会の執拗な要求
⑥　拘束的な行動
・長時間にわたる居座りや電話等を続ける行為（30分以上の堂々巡り等）
⑦　性的な言動
・職員へわいせつな言動をする行為、つきまといを行う行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

１．対応の心構え
（１）適正な事務処理による対応
　真摯に傾聴し、平行線となることで一つの解決であると割り切る。
（２）毅然とした対応
　組織として取り組み、一貫性のある毅然とした対応を行う。
（３）冷静沈着な対応
　突発的な案件にもその場しのぎに説明を変えず、冷静沈着に対応する。
（４）組織的対応
　１人で抱え込まず、校内・所属で共有し組織的に対応する。
（５）法的に対応
　状況により、退去を命じる、警察に通報する、弁護士に相談するなどの対

応をする。

２．共通の対応方針

（１）相手方の確認

住所・氏名・連絡先等を確認する。

（２）要求内容の特定

相手方の主張を真摯に聞き取り復唱・特定する（決めつけない）。

（３）事実関係の確認

５Ｗ１Ｈで確認。事実確認前の謝罪は限定的お詫びにとどめる。

（４）記録と情報共有

対応内容は詳細に記録し、速やかに校内・所属内で共有する。

（５）複数人での対応

組織対応を明確にし、心理的負担の軽減と証拠確保を図る。

３．基本的な対策

（１）カスタマーハラスメント対応基本指針の周知

（２）カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備

（３）録音、録画、対応記録等による事実の把握

（４）カスタマーハラスメント防止啓発物の掲示

（５）職員研修