米子市教育委員会カスタマーハラスメント対策に係る基本方針

米子市教育委員会

１　目的

令和８年１０月の改正労働施策総合推進法施行に伴い、米子市教育委員会（以下「市教育委員会」という。）においてもカスタマーハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが義務付けられた。

学校等の教育関係施設に寄せられる保護者等からの苦情、意見、要望等については、その内容を受け止めて誠実に対応し、信頼される教育行政の実現に努める必要がある。一方、その過程において、社会通念上許容される範囲を超えた言動が発生することもあり、こうした行為は教職員の意欲低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下をもたらし、子どもが成長する教育環境が大きく損なわれる恐れがある。子どもたちへの教育活動の充実に向けて、教職員が保護者等との信頼関係を構築し、活き活きと教育にまい進できる環境をつくるためにも、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合は毅然とした態度で適切に対応することが求められている。

このような考え方のもと、本指針を策定し、市教育員会におけるカスタマーハラスメントへの対策に関し、必要な事項を定めることとする。

２　用語の定義

この指針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（１）　教職員　市教育委員会が所管する学校等の教育関係施設に勤務する者とする。

（２）　教職員以外の者　保護者又は地域住民等、教職員が職務上接する教職員以外の者（児童・生徒は除く。）とする。

（３）　職場　教職員がその職務を遂行する場所をいい、教職員が通常就業している場所以外の場所であっても、教職員が業務を遂行する場所については「職場」に含まれる（保護者等自宅、取引先の事務所等)。また、電話、電子メール及びSNS等のインターネット上において行われるものも含まれる。

（４）　カスタマーハラスメント　職場において行われる、教職員以外の者の言動であって、教職員の業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、教職員の就業環境が害されるものをいう。

３　カスタマーハラスメントへの対応

（１）判断基準

ア　言動の原因や背景等はどうであったか

教職員以外の者から行われた言動が社会通念上許容される範囲を超えるものかどうかの判断にあたっては、以下に掲げるような要素を総合的に考慮することが適当である。

〈考慮すべき要素の例〉

・当該言動の目的
・当該言動を受けた教職員の瑕疵の有無や内容・程度
・当該言動が行われた経緯や状況
・教職員の業務の内容や性質
・当該言動の態様、頻度、継続性
・教職員の属性（職位等）や心身の状況
・当該言動の行為者との関係性

イ　言動の内容又は手段や態様が「社会通念上許容される範囲」を超えているか

教職員が受けた言動が「社会通念上許容される範囲」を超えているかどうかについては「言動

の内容」及び「手段と態様」に着目する（どちらか一方のみが「社会通念上許容される範囲を超えている」と判断された場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得る）。以下に示す例はあくまで例示列挙であることに留意するとともに、ここに記載がないような行為等を含めて広く当該言動を受けた教職員の相談に対応することが必要である。

（ア）「言動の内容」が社会通念上許容される範囲を超えているものの例

・要求に理由がない又は教職員の業務の内容等と全く関係のない要求（性的な要求、教職員のプライバシーに関わる要求等）
・対応が不可能又は著しく困難な要求
・教職員の業務の内容等と関係のない、不当な損害賠償の要求

（イ）「手段や態様」が社会通念上許容される範囲を超えているものの例

・身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く等）
・精神的な攻撃（脅迫、土下座の強要、無断での撮影、SNS 上への教職員のプライバシーに関する情報の投稿等）

ウ　教職員の就業環境が害されているか

問題となった言動により、教職員が身体的又は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、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じた場合「就業環境が害された」と判断される。

なお、この判断にあたっては、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、同じように感じるような言動であるかどうかを基準とするべきである。

また、言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与えるような言動の場合は、それが１回きりであっても、教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ「就業環境が害された」と判断される場合があり得る。

（２）発生時の対応

カスタマーハラスメント（カスタマーハラスメントが疑われる事案を含む。以下同じ。）が発生した場合は、当該行為を受けた教職員は速やかに管理職に報告及び相談を行うとともに、管理職は、直ちに組織的な対応を行わなければならない。この際、管理職は相談者及び行為を目撃した教職員等からの聞き取り、録音の確認等により、事実関係を迅速かつ正確に確認する。

カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合、管理職は、速やかに行為を受けた教職員への配慮のための措置を適正に行わなければならない。

〈適正な措置の例〉

・管理職が行為を受けた教職員に代わって行為者へ対応することとし、両者を引き離すこと
・暴行・傷害・脅迫等の犯罪に該当し得る行為については、警察へ通報・相談すること
・所属及び学校だけでの対応が困難となった事案については、弁護士による代理対応への移行を検討すること

なお、カスタマーハラスメントへの具体的な対応方法等については、米子市教育委員会「学校におけるカスタマーハラスメント対応マニュアル」による。

４　相談窓口

所属及び学校内の教職員から相談を受けた管理職を対象とした相談窓口を、以下のとおり設ける（学校教育課を経由することなく、直接外部相談窓口へ相談することを妨げないが、事前事後問わず、必ず学校教育課まで報告すること。）。

（1）　相談窓口

窓口の設置場所	米子市教育委員会事務局学校教育課
窓口の職務内容	カスタマーハラスメントに係る対応方針の助言
連絡先	０８５９－２３－５４３２

（2）　外部相談窓口

窓口の設置場所	学校問題等解決支援事業法律相談窓口の担当弁護士
窓口の職務内容	学校からの相談に対する助言
相談方法	学校問題等解決支援事業法律相談窓口の例により、面談（オンラインを含む。）とする。相談を希望する学校は、事前に担当弁護士に連絡し、日程を調整すること。

5　当事者への配慮

（1）　相談の際は、関係者のプライバシーの保護に十分留意する。

（2）　教職員又は教職員以外の者が、相談したこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、不利益な取り扱いを受けることがないよう十分留意する。

（3）　対応を通じて、事案に関係する児童・生徒が不利益を被ったり、教育環境が害されたりすることがないよう十分留意する。

6　再発防止措置

３及び４に基づく対応が終了した際、管理職は、必要に応じてカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった事情の解消・改善を図る等、再発防止に向けた措置を講じる。

7　市教育委員会の責務

（1）　市教育委員会は、教職員を対象とした研修の実施等により、カスタマーハラスメントへの適切な対応等について、普及啓発を図らなければならない。

（2）　市教育委員会は、カスタマーハラスメントへの対策に係る方針について、必要があるときは、米子市職員のハラスメントの防止等に関する要綱に定めるハラスメント苦情処理委員会に諮り、委員の意見を聴取しなければならない。

8　その他

この指針に定めるもののほか、必要な事項は、教育長が別に定める。

附　則

この指針は、令和８年１２月１日から施行する。