

かすみがうら市教職員カスタマーハラスメント対策基本方針

■基本的な考え方

かすみがうら市では、市立小中義務教育学校における教育活動を推進するにあたり、児童生徒の保護者や地域の皆様をはじめ、教職員と接するすべての方々（以下「保護者等」といいます。）から寄せられる要望や意見等を貴重なものと捉え、各学校においては、丁寧かつ真摯に対応し、教育の質の向上と学校に対する信頼確保に努めています。

一方、要望や意見等の中には、社会通念を超える要求や長時間にわたる要求、さらには、威圧的な言動、暴力的な行為に発展する場合があります。こうした行為は、教職員の尊厳を傷つけるだけでなく、心身に大きな負担を与え、また、子どもたちへの教育活動に支障をきたすおそれのある重大な問題です。

このため、かすみがうら市では、こうした行為から教職員を守り、安定した教育現場を確保するため、カスタマーハラスメント（教職員に対して不当な要求や言動、過度なクレーム等）に該当する行為に対しては、毅然とした態度で、学校全体で組織的に対応します。

○カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為の例

1 カスタマーハラスメントの定義

保護者等からの要望、意見、苦情等のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、かつ、それにより教職員の就業環境が害されるものをいいます。

2 該当する行為の例（要求内容が妥当性を欠き、社会通念上不相当な言動など）

- ・ 学校の対応に瑕疵がなく、また、過失が認められない事項について、責任追及や補償等を求める要求
- ・ 学校の対応と関連性のない事項についての要求
- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動（大声での威嚇、強要等）
- ・ 土下座などの屈辱的行為の要求
- ・ 継続的又は執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 教職員の承諾の無い容姿撮影、プライバシー侵害などの個人に対する攻撃や不当な要求行為
- ・ 妥当性を欠く金銭補償又は謝罪を求める要求
- ・ 法令の改正を求めるなど、実現が不可能な行為の要求
- ・ 「誠意を見せろ」など、内容が抽象的で具体性を欠く行為の要求

○カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、教職員の安全と尊厳を守るため、複数の教職員による対応や学校長への速やかな報告等、必要な措置を講じ、組織として対応します。また、状況に応じて、相手方に対する警告を行うほか、対応を中止又は終了するなど、毅然とした措置を講じます。

さらに、行為が悪質と判断される場合には、警察への通報やスクールロイヤー・顧問弁護士への相談等、法的手段を含め、必要に応じて適切な措置を講じます。

○相談・研修体制の整備（カスタマーハラスメントに強い組織づくり）

1 教職員相談窓口の体制

教職員のカスタマーハラスメントへの対応に当たり、事案の整理や対応方針の検討を支援するため、次のとおり教職員相談窓口等を設け、必要に応じて助言を行います。

相談・支援内容	相談窓口
カスタマーハラスメントに係る事案への対応に関する助言及び心身の負担等に関する相談	教育委員会 (学校教育課 教育指導室)
法的観点に関する相談	市総務課(法制担当)
カスタマーハラスメントに該当しうると判断した場合の対応(施設管理上の措置、現場対応の判断等)	[各学校長]

2 教職員の対応力向上のための研修

カスタマーハラスメントに該当する行為に適切に対応できるよう、研修等を通じて必要な知識や対応方法の習得を図り、教職員の対応力の向上を図ります。

○カスタマーハラスメントの防止

1 基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する学校での取り組み姿勢を明確に示すため、基本方針や対応姿勢を各校のホームページに掲載するとともに、カスタマーハラスメント防止啓発ポスター等を各校内に掲示し、教職員や保護者等に周知します。

2 電話応対における通話録音の導入の推進

通話録音の導入にあたり、保護者等からの電話応対の際には、通話開始前に「こちらは、かすみがうら市立〇〇学校です。ご連絡いただいた方との正確なやりとりを内容確認する目的で、通話を録音させていただきます。あらかじめご了承ください。」といった旨を自動アナウンスした上で通話を開始できるよう、必要な設備等の準備を進めます。

3 マニュアルの整備

対応方法などをまとめた、教職員向けの対応マニュアルを整備します。