資料１－３

姫路市教育委員会教職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本指針

１ 趣 旨

市民等から寄せられるご意見や要望等は、教育行政サービスの向上や業務改善につながる重要なものである。

一方、暴言や侮辱的な言動などのカスタマー・ハラスメントは、教職員の尊厳を傷つけるとともに、円滑な業務遂行に支障を生じさせるおそれがある。また、教職員の就業環境が害されることで、教育行政サービス又は教育活動等（以下「教育行政サービス等」という。）の質の低下につながる可能性がある。

この指針は、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応し教職員を守るということを基本に、人事行政の公正の確保、教職員の利益の保護及び教職員の能率の発揮を目的として、カスタマー・ハラスメントの防止のための措置及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置に関し、必要な事項を定めるものである。

※ 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第 33 条に基づき、事業主たる教育委員会が講ずべき雇用管理上必要な措置として定める。

２ 定 義

この指針において、「カスタマー・ハラスメント」とは、教職員の職務に係る教育行政サービス等の利用者等（以下「教育行政サービス等の利用者等」という。）からの言動であって教職員が従事する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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいう。

３ 所属長の責務

（１）所属長は、教職員がその能率を充分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントが職場で生じていないか、又は生じるおそれがないか、勤務環境に十分な注意を払わなければならない。

（２）所属長は、教職員に対し、別紙第１の周知徹底を図らなければならない。

（３）所属長は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合又は生じるおそれがある場合においては、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に所属する教職員の救済を図らなければならない。

（４）所属長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）、当該苦情相談に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の教職員の対応に起因して、当該教職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

４ 教職員の責務

（１）教職員は、別紙第１を十分認識して行動するよう努めなければならない。

（２）教職員は、自らも、その職務においてカスタマー・ハラスメントをしてはならない。

５ 教育委員会の責務

（１）総務課及び教職員課は、カスタマー・ハラスメントの発生を防止するとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合に適切に対応するため、必要な措置を講ずるものとする。

（２）総務課及び教職員課は、カスタマー・ハラスメントの発生を防止するとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合に適切に対応するため、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図るものとする。

（３）総務課、教職員課及び教育研修課は、カスタマー・ハラスメントの発生を防止するとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した場合に適切に対応するため、教職員に対し、研修を実施するものとする。

６ 苦情相談への対応

（１）教職員は、所属長又は総務課長、教職員課長（以下これらを「相談員」という。）に対して、苦情相談を行うことができる。

（２）相談員は、別紙第２に十分留意し、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

７ その他

この指針の実施に関して必要な事項は、別に定める。

別紙第１

カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために教職員が認識すべき事項

第１　カスタマー・ハラスメントに関して教職員が認識すべき事項

１　カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

一　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

⑴ そもそも要求に理由がない又は教育行政サービス等と全く関係のない要求性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること。

⑵ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

二　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

⑴ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ 物を投げつけること。

ウ わざとぶつかること。

エ つばを吐きかけること。

⑵ 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）

ア　学校等の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。

イ ＳＮＳ等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

ウ 教職員の人格を否定するような言動（教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影をすること。

カ 教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要し、若しくは禁止すること。

⑶ 威圧的な言動

ア 大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

⑷ 継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑸ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で教職員を拘束すること。

（注）第１号及び第２号のものに該当しなければカスタマー・ハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

2　対処の内容

カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある。

一　教職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

二　可能な限り教職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該教職員に代わって管理監督者等が対応すること。

三　教育行政サービス等の利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、教育行政サービス等の利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。

四　教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。

五　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

六　現場対応が困難な場合においては、所管課へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

七　法的な手続が必要な場合には、姫路市学校サポート専門チームの弁護士へ相談すること。

3　特に悪質と考えられるものへの対処の内容

教職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるカスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。

一　暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

二　行為者に対して警告文を発出すること。

三　行為者に対して学校等への出入りを禁止すること。

四　民事保全法（平成元年法律第９１号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

4　留意事項

教職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

一　カスタマー・ハラスメントは、教育行政サービス等の利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。

二　教職員が担当する教育行政サービス等をよく理解し、教育行政サービス等の利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。

三　教育行政サービス等の利用者等の権利や、教育行政サービス等が途絶すると教育行政サービス等の利用者等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。

四　障害者から教職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成２５年法律第６５号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなら

ないこと。また、障害者差別解消法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、教育行政サービス等の利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

５　関連事項

教職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントをしてはならないことを十分認識しなければならない。

６　懲戒処分

教職員が、その職務において、カスタマー・ハラスメントをしたときは、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分に付されることがある。

第２ カスタマー・ハラスメントが生じた場合において教職員等に望まれる事項

カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマー・ハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、相談員に相談する方法を考えることが大切である。

別紙第２

カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

第１ 基本的な心構え

教職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

１ 被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。

２ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。

３ 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第２ 苦情相談の事務の進め方

１　相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

一　相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。

二　どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

三　相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

四　聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。

２　周囲の教職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の教職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずることも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、教育行政サービス等の利用者等の個人情報を適切に取り扱う。

３　行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。

４　事実関係等の確認後の対応

相談員は、関係課等と連携のうえ、適切に対応する。

５　相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。