宝塚市教育委員会

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

市民等からの意見・要望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、過度な言動等のカスタマー・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、教育行政サービスや教育活動等の質の低下を招くおそれがある。したがって、組織として毅然と対応しながら教職員を守り、人事行政の公正確保、教職員の利益保護に努めるとともに、教職員の能率発揮を図ることを目的として、必要な事項を定める。

※労働施策総合推進法第 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の措置として定める。

２ カスタマー・ハラスメントの定義

教育行政サービス等の利用者等による言動のうち、**業務の性質等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、教職員に精神的・身体的苦痛を与え、人格・尊厳または勤務環境を害する行為をいう。

３ 各主体の責務

（１）所属長の責務

ア　良好な勤務環境の確保および状況把握。



イ　指針の内容の周知徹底。



ウ　発生時の組織的・迅速な対応および教職員の救済。



エ　相談・協力等を行った教職員に対する不利益取扱いの禁止。



（２）教職員の責務



ア　指針を十分認識して行動する。

イ　自らもカスタマー・ハラスメントをしてはならない。

（３）教育委員会の責務

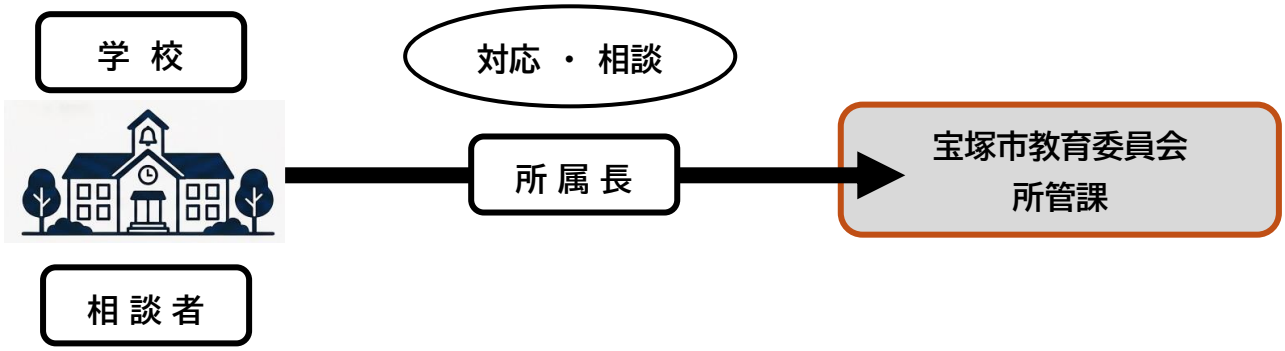
ア　カスタマー・ハラスメントの防止及び対応について必要な措置を講じる。

イ　カスタマー・ハラスメントの防止及び対応について啓発・研修を実施する。

４ 苦情相談への対応

（１）教職員は、原則、所属長を通じて、宝塚市教育委員会所管課に対して、苦情相談を行うことができる。

（２）宝塚市教育委員会は、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。



５　カスタマー･ハラスメントに該当し得る行為の例

（１）内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　不当・無関係な要求（性的要求、プライバシー侵害）。

イ　著しく困難・不可能な要求、法令に違反するおそれのある要求。

（２）手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的攻撃（暴行、傷害、物品の投げつけ、唾を吐きかける等）。

イ　精神的攻撃（脅迫、SNS 等への悪評・プライバシー投稿、侮辱、土下座強要、盗撮、アウティング等）。

ウ　威圧的・継続的・執拗な言動（大声、反社会的な言動、同一質問の反復、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て等）。

エ　拘束的な言動（長時間にわたる居座り、長時間の電話等）。



不当･著しく困難･不可能な要求、
法令に違反するおそれのある要求等



身体的、精神的攻撃



威圧的･継続的･執拗な言動、
長時間にわたる居座り等

6 カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法の例

（1）発生時の基本的対処

ア　１人で対応せず、直ちに管理監督者へ報告・指示を仰ぐ。



イ　個人情報保護法を遵守した録音・録画の実施。



ウ　説明を尽くしても不当要求が続く場合は退去要請・通話を切る。



エ　暴行・傷害・脅迫等犯罪に該当し得る事案発生時における警察への通報。



オ　現場対応が困難な場合は必要に応じて所管課等への情報共有、弁護士への相談。



（2）特に悪質と考えられる場合の対処

警察への通報、警告文の発出、施設への出入り禁止措置、民事保全法に基づく仮処分命令の申し立て。



警察への通報　　警告文の発出　　施設への出入り禁止　仮処分命令申し立て

（3）留意事項・関連事項

ア　障害者差別解消法への配慮：障碍（しょうがい）を理由とする建設的対話や合理的配慮の申し出自体はカスタマー・ハラスメントに該当しない（適切に対応すること）。

イ　教職員の処分：教職員自身が職務においてカスタマー・ハラスメントを行った場合は、信用失墜行為等として懲戒処分の対象となる。

7 苦情相談について対応する際に留意するべきこと

第１ 基本的な心構え

（１）被害者にとって適切かつ効果的な対応を考えること。

（２）事態の悪化を防ぐため、迅速な対応を心掛けること。

（３）関係者のプライバシーや人権を尊重し、知り得た情報の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

①相談者の求めるものを把握すること。

ア 再発防止や将来の言動の抑止を求めているのか。

イ 既に受けた被害への対応を求めているのか。

②どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

心身への影響や業務への支障の有無を確認し、対応の緊急度を判断する。

③相談者の主張等に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聴くこと。

ア 相談者の話に真摯に耳を傾ける。

イ 評価や先入観を持たず、心情に配慮しながら事実関係を把握する。

ウ 被害の影響により話がまとまらない場合もあるため、忍耐強く聴く。

④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、必要に応じて、「周囲の教職員への聴取」、「録音・録画等の客観的証拠の確認」、「行為者とされる者への聴取」を行い、事実関係を確認する。

※証拠の確認に当たっては、個人情報保護法等を遵守し、個人情報を適切に取り扱う。

（３）事実関係等の確認後の対応

事実関係を確認した後は、関係課等と連携しながら適切な対応を行う。

（４）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。