日野町教育委員会カスタマーハラスメント対策に係る基本指針

日野町教育委員会
令和８年１０月１日施行

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、日野町教育委員会（以下「町教育委員会」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、町教育委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

町教育委員会事務局、日野学園、公民館、図書館、文化センター、学校給食センターその他町教育委員会が所管する教育機関・施設に勤務する職員をいう。

（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をいう。ただし、日野学園の児童・生徒が学校教育活動において当該学校の教職員に対して行う言動については除く。

（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（保護者等の自宅、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。

（５）本指針の準用対象

町教育委員会が実施又は所管する教育活動に従事する者のうち、（１）に定める教職員以外の者についても、カスタマーハラスメントに類する言動から保護する観点から、本指針に準じて必要な対応を行うものとする。

これには、地域学校協働活動推進員、放課後子ども教室の従事者その他町教育委員会が必要と認める者を含む。

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）
・威圧的な言動（周囲を畏怖させるような大声、反社会的な言動等）
・継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、揚げ足取り、同様の電子メールの執拗な送り付け等）
・拘束的な言動（長時間にわたる居座り、教職員を長時間拘束する電話等）

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、管理職又は所属長（本指針の準用対象者にあっては、当該事業を所管する町教育委員会事務局。以下「管理職等」という。）に報告及び相談を行う。管理職等は、直ちに組織的な対応を行わなければならない。この際、管理職等は、相談者及び行為を目撃した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発生した場合は、管理職等は速やかに教育長又は教育長が指定する職員に報告・相談し、対応方針を共有する。教育長又は教育長が指定する職員は、町として情報を共有し、同一歩調で対応するため、総務課長に報告し、町長を本部長とするカスタマーハラスメント対策本部において対応を協議する。

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、管理職等は、速やかに行為を受けた教職員又は本指針の準用対象者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＞

・管理職等が行為を受けた教職員又は本指針の準用対象者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
・法的な判断や助言が必要な場合は、日野学園に係る事案については鳥取県教育委員会の「学校問題等解決支援事業法律相談窓口」等を活用し、日野学園以外の町教育委員会事務局及び教育機関・施設等に係る事案については鳥取県町村会顧問弁護士に相談すること

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、「日野町教育委員会職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」「教職員に対する要望等への対応マニュアル」による。

４　相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するため、次のとおり相談窓口を設ける。なお、相談窓口を経由することなく、必要に応じて外部相談窓口へ相談することを妨げない。

（１）相談窓口

【日野町教育委員会事務局】

対象：町教育委員会事務局、日野学園その他町教育委員会が所管する教育機関・施設及び町教育委員会が実施又は所管する教育活動におけるカスタマーハラスメントに関する相談

職務内容：事実関係及び対応状況の把握、対応方針に関する助言、関係機関との連絡・調整等

相談窓口の担当者：教育長又は教育長が指定する職員

連絡先：0859－72－2107

（２）外部相談窓口

【日野学園にかかる事案：鳥取県教育委員会　学校問題等解決支援事業法律相談窓口】

職務内容：学校等における諸問題について、解決に向けた法的な助言

相談方法：学校問題等解決支援事業法律相談窓口の利用方法による。

【日野学園以外の事案：鳥取県町村会顧問弁護士】

相談方法：町の所定の手続きによる。

【日野学園の教職員のメンタルヘルスに関する相談：鳥取県教育委員会　心の健康相談窓口】

職務内容：教職員のメンタルヘルス等に関する相談

連絡先：電話 0857－26－7531

相談専用電話 0857－22－8815

メール k-sodan@pref.tottori.lg.jp

【日野学園以外の職員のメンタルヘルスに関する相談】

町職員を対象とする相談窓口等を活用する。

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、本指針の準用対象者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、管理職等は、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　町教育委員会の責務

（１）町教育委員会は、教職員及び本指針の準用対象者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の防止及び適切な対応について、周知・啓発を図るものとする。

（２）町教育委員会は、カスタマーハラスメントに関する相談に適切に対応するとともに、教職員が安心して就業し、本指針の準用対象者が安心して活動できる環境の確保に必要な措置を講ずるものとする。

（３）町教育委員会は、カスタマーハラスメントへの対策について、必要に応じて検証し、見直しを行うものとする。

８　日野町カスタマーハラスメント対策本部及び関係機関との連携

町教育委員会は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、日野町カスタマーハラスメント対策本部と連携する。また、必要に応じて鳥取県教育委員会、鳥取県町村会顧問弁護士、警察その他の関係機関に助言又は支援を求めるなど、連携して対応するものとする。

９　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。