阿久比町立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針

１　基本的な考え方

阿久比町立学校（以下「学校」という。）及び阿久比町教育委員会（以下「教育委員会」という。）では、家庭・地域と共に連携・協働し、子どもの幸福と地域の発展を実現することを目指しています。そのため、学校と家庭・地域が互いに尊重し、対話を重ねながら、子どもたちのよりよい学びにつなげていくことが重要です。

保護者や地域の皆様から寄せられるご意見やご要望は、教育活動の改善や子どもたちの学びの質の向上につながる重要なものです。学校では、こうしたご意見等に対し、丁寧かつ真摯に対応していきます。

一方で、一部では、社会通念上許容される範囲を超えた要求や不当な言動等により、教職員等が長時間にわたり対応を求められるなど、教育活動を始めとする業務に支障が生じる事例もあります。こうした行為は、教職員等の心身の負担を増大させ、就業環境を悪化させるものであり、子どもたちと向き合う時間や教育の質の確保を妨げるおそれがあります。

こうしたことから、本町が策定した「阿久比町職員カスタマーハラスメント防止対策基本方針」の趣旨を踏まえ、教職員等が安心して教育活動等に専念できる環境を確保することで、教育活動等の充実につなげていくことを目的として、「阿久比町立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針」を定めました。本指針において、教育委員会及び学校が、それぞれの責任と役割に基づき、組織として適切かつ毅然と対応できる体制を整備します。

また、学校におけるカスタマーハラスメントを受けた教職員等が一人

で抱え込むことのないようにするため、必要に応じて教育委員会が学校を支援するとともに、警察、弁護士等の関係機関と連携できるよう相談・報告体制を整備します。

あわせて、教職員等が他の事業者が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を醸成し、社会全体で共有していきます。

２ 学校におけるカスタマーハラスメントの定義

⑴ 教職員

地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第３条が規定する地方公務員のうち、学校に勤務する同条第２項に規定する一般職の職員をいいます。

⑵ 教育委員会事務局職員

阿久比町教育委員会事務局の組織等に関する規則（平成１９年阿久比町教育委員会規則第２号）第２条第１項に規定する職員をいいます。

⑶ 教職員等

教職員、教育委員会事務局職員及び学校の行う事務事業に従事する次に掲げる者をいいます。

ア 地方公務員法第３条第３項第２号に規定する特別職非常勤職員

イ 地方公務員法第３条第３項第３号に規定する特別職非常勤職員

ウ 地方公務員法第２２条の２第１項に規定する会計年度任用職員

エ 給食調理委託事業者等、阿久比町から委託を受けた事務事業に従

事している者

オ その他、学校ボランティアを含む、学校の運営を支える全ての者

⑷ 教職員等が従事する業務に関係する者

学校に通う児童生徒の保護者等又は学校の事務事業に関係を有する外部関係者等

ア 児童生徒の保護者等

親権者（父母、養父母）、親族（祖父母、兄姉等）、親族以外の関係者（内縁配偶者、その他養育者）、法的代理関係者（未成年後見人、里親、養育者）、福祉的監護者（児童養護施設の施設長等）、保護者を支援し、又は保護者に同行して学校との連絡調整、協議等に関わる者（通訳者、福祉関係者、医療関係者、保護者の関係者等）

イ 外部関係者

教育活動に関わる外部関係者（授業委託事業者、ＮＰＯ団体等）、学校施設利用者（学校開放等）、学校関係団体等所属者（自治会・民生児童委員・スポーツ少年団・地域クラブ活動等）、事業者（教材会社、旅行会社、写真撮影・販売業者等）、卒業生及びその保護者等、入学予定者及びその保護者等

ウ その他、学校に対して要望、要求、働きかけを行う者

⑸ 学校におけるカスタマーハラスメント

教職員等が従事する業務に関係する者等の言動であって、教職員等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たものであり、教職員等に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、教職員等の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員等の就業環境が害されること。

3 学校におけるカスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないものをいいます。

また、学校におけるカスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、様々な要素を総合的に判断します。保護者や地域の皆様から寄せられる正当な意見、苦情、要望等をカスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。

なお、以下に例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

⑴ 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

・学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの（合理的な理由のない担任・顧問等の変更要求、児童生徒の放課後の行動に関する監視や謝罪の要求等）

・教育活動の細部に対する過剰な干渉や要求（合理的な理由のない授業内容、成績評価の変更要求等）

・学校や教職員等に瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求

・土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求

⑵ 要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの

・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）

・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃

・威圧的、差別的な言動（大声を出す、にらむ、物をたたく、最もらしい質問を繰り返す等）

・継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、話のすりかえ、揚げ足とり、長時間・長期間にわたる対応等）

・不退去、居座り、監禁など拘束的な行動（長時間の居座り・電話等）

・ＳＮＳ／インターネットなどによる誹謗中傷

・性的な言動

・特定の教職員等を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等）

4 学校におけるカスタマーハラスメントへの対応

教職員等が学校におけるカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、教職員等を守るため、以下のとおり対応します。

・複数の教職員等で対応するなど、組織的に対応します。

・教職員等が一人で対応を継続することのないよう、管理職が速やかに状況を把握し、必要に応じて引き継ぎます。

・必要に応じて録音、記録その他の客観的な資料を活用し、事実関係を確認します。

・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意又は警告を行います。

・警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続するときは、管理職の

組織的な判断の下、対応を打ち切ることがあります。

・事案の内容に応じて、教育委員会への報告・相談、弁護士等の専門家への相談、警察への通報その他必要な措置を講じます。

5 学校におけるカスタマーハラスメントに対する責務

⑴ 教育委員会

・学校におけるカスタマーハラスメントの防止及び適切な対応を総合的に推進する責務を有し、そのために指針の整備、学校への周知、相談体制の整備、その他必要な支援を行います。

・学校におけるカスタマーハラスメントを防止し、学校と家庭・地域が連携しながら子どもたちへのよりよい教育を行えるよう、保護者・地域等に周知・啓発します。

・学校からの相談又は報告を受けた場合は、事案の内容に応じて助言、支援及び関係機関との調整を行うとともに、必要に応じて関係部署、スクールロイヤー、弁護士、警察、その他関係機関と連携します。

・具体的な学校内外の相談先及び相談方法、教育委員会への報告方法、事案発生時の対応フロー、その他必要な事項について、「愛知県立学校カスタマーハラスメント対策等に関する要綱」及び「阿久比町職員カスタマーハラスメント防止対策マニュアル」に準拠します。

・教職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を行い、その態様が信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当すると認めるときは、その程度に応じ、当該教職員等に対し、懲戒処分等必要な措置を講じます。

⑵ 学校

ア 校長

・学校における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責任を有し、教職員等が一人で対応を抱え込むことのないよう、組織的な対応を整備します。

・学校におけるカスタマーハラスメントを防止し、家庭・地域と連携しながら子どもたちへのよりよい教育を行えるよう、保護者・地域等に周知・啓発します。

・学校におけるカスタマーハラスメントに該当する事案を把握した場合は、事実関係を確認し、必要に応じて教育委員会に報告・相談するとともに、教職員等の安全及び心身の健康の確保に努めます。

・教職員等が他者を尊重し、カスタマーハラスメントを行わないよう、必要な指導及び研修を実施します。

イ 教職員等

・学校におけるカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、又はそのおそれがある場合には、一人で抱え込まず、速やかに管理職等に報告・相談します。

・相手方に対して、冷静かつ丁寧な対応に努めるとともに、録音や対応記録の作成など、事実確認のために必要な記録を適正に残します。

・社会の一員として他者を尊重し、自らがカスタマーハラスメントに該当する行為を行いません。

6　学校における基本的な対策

校長は、教職員等が安心して教育活動等に専念できる環境を確保するため、次に掲げる対策を講じます。

⑴ 未然防止及び適切な対応のための取組

・学校におけるカスタマーハラスメントへの対応について、保護者・地域等に周知・啓発

・学校におけるカスタマーハラスメントへの対応方法及び対応手順の明確化

・録音、対応記録等による事実確認及び証拠の保全

・ＳＮＳ等への不当な投稿に対する対応

・教職員を対象とした校内研修の実施

・教育委員会による支援体制の活用

⑵ 相談・連携体制の整備

・学校におけるカスタマーハラスメントに組織的に対応するための体制整備

・教職員等に個人で抱え込ませないための相談体制の整備

・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携体制の確立

令和８年１１月１日

阿久比町教育委員会