高森町教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

- 学校と保護者や地域住民等は、児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーです。教育委員会及び学校は、正当な意見や要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係の構築に努めます。
- 一方で、教職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、組織として毅然とした対応を取ります。
- 合わせて、教職員自身が日頃から接遇の向上に努め、業務に関連して他事業者の労働者等に対しカスタマーハラスメントを行わないよう、自らを律する職場環境を醸成します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、以下の要素を満たすものをいいます。

- 保護者や地域住民等（児童生徒等の関係者を含む）からの言動であること。
- 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たものであること。
- 当該言動により、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、人格若しくは尊厳が害される、又は就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントになり得るものの例

これらに限定されるものではなく、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

- 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - そもそも要求に理由がない、又は学校の教育活動と全く関係のない要求。
    - 学校の教育活動や運営の範囲を著しく超える対応、法令に違反・逸脱する対応の要求。
- 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
    - 殴る、蹴る等の身体的な攻撃、または脅迫、中傷、侮辱、土下座の強要などの精神的な攻撃。
    - 執拗な繰り返しの要求や長時間の居座り、電話による拘束。
    - プライバシーに係る情報のSNSへの投稿や、無断での撮影、録画、録音。

4. 講ずべき措置と対応

(1) 相談体制の整備と組織的対応

- 教職員が被害に遭った場合やその恐れがある場合に、躊躇なく相談できる窓口を教育委員会等に設置し、周知します。
- 事案に対しては教職員個人に委ねず、学校管理職が中心となり、教育委員会と連携して複数人で組織的に対応します。

(2) 事案発生後の迅速かつ適切な対応

- 事案発生時は、対応状況の記録や録音等を行い、迅速かつ正確に事実関係を確認します。
- カスハラ行為が確認された場合は、対応者の変更や、必要に応じた産業保健スタッフ等による被害教職員のメンタルヘルスケアを実施し、就業環境の回復を図ります。
- 事案を振り返り、発生原因や背景（コミュニケーション不足等）を分析し、再発防止に向けた業務環境の改善に努めます。

(3) 悪質事案等への実効性ある対応

- 十分な説明を行っても不当な要求が執拗に続く場合は、以降の対応を打ち切ります。
- 業務が妨害される場合は施設管理権に基づき退去を命じます。

- 暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為に該当し得る事案や、退去に応じない事案については、速やかに警察へ通報するとともに、弁護士へ相談し法的措置を含めて厳正に対処します。

(4) プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

- 相談者等のプライバシー（機微な個人情報を含む）を厳重に保護します。
- カスハラに関して相談や報告をしたこと、または事実関係の確認に協力したことを理由として、教職員に対して免職や不当な人事評価などの不利益な取扱いを行うことを固く禁じます。

(5) 他事業者との連携・協力

- 学校へ物品やサービスを提供する事業者等から、事実関係の確認などカスハラ対応に関する協力の求めがあった場合は、適切に協力します。

5. 適用日 令和8年10月1日

高森町教育委員会 カスタマーハラスメント対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、「高森町教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針」に基づき、学校等において保護者や地域住民等から社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）を受けた際の、具体的な対応手順と組織体制を定めるものです。教職員等の心身の安全を守り、質の高い教育環境を維持することを目的とします。

2. 対応の基本原則

- 組織的対応の徹底**:** 教職員個人に問題を抱え込ませず、管理職を中心とした組織的な対応を徹底します。
- 安全の最優先**:** 児童生徒及び教職員の身体的・精神的な安全確保を最優先に行動します。
- 教職員の保護**:** 相談・報告を行ったことや事実確認に協力したことを理由とする不利益取扱いを固く禁じ、プライバシーを厳重に保護します。

3. 危機レベルに応じた対応基準

- 【レベル**A**：緊急事態（直ちに警察へ通報）】暴行（殴る、蹴る、物を投げる等）、脅迫（危害を加える告知）、器物損壊、強要（土下座の強要等）など、犯罪行為に該当し得る場合は、直ちに対応を打ち切り、110番通報を行います。
- 【レベル**B**：重大な業務妨害（退去命令・対応打ち切り）】大声での威圧、長時間の居座り、執拗な反復要求など、業務や教育活動が著しく妨害される場合は、施設管理権に基づく退去命令や対応の打ち切りを通告します。

4. 具体的な対応手順（アクションプラン）

【ステップ**1**：初期対応（現場での対応）】

- 複数人での対応**:** 面談や電話対応は単独を避け、必ず管理職等を含めた複数人で対応します。
- 時間・場所の設定**:** 面談や電話は「30分」を目安として区切りを設けます。来校時の面談は、他の児童生徒の目に触れない、かつ密室にならない場所（扉を開けた応接室等）で行います。
- 記録と録音**:** 客観的な事実関係を保全するため、「正確に記録するため録音させていただきます」と断りを入れた上で録音を行います（身の危険を感じる場合は自衛のための秘密録音も可）。
- 即答の回避**:** 相手の主張は冷静に聴き取りますが、その場での個人的な判断・約束・謝罪は避け、「学校（組織）として事実を確認し回答する」旨を伝えます。

【ステップ**2**：組織での方針決定と連携】

- 管理職への報告**:** 初期対応後、速やかに校長等へ報告し、対応方針の指示を仰ぎます。
- 教育委員会との情報共有**:** 学校単独での対応が困難な場合や要求がエスカレートする場合は、速やかに教育委員会へ報告し、連携体制（連絡会議等の開催）を構築します。

【ステップ**3**：毅然とした対応と施設管理権の行使】

- 対応者の変更と手段の制限**:** 不当な要求が繰り返される場合は、校長等が中心となって対応し、必要に応じて以降の連絡手段を「文書やメールのみ」に制限します。
- 対応の打ち切り**:** 十分な説明を行ったにもかかわらず堂々巡りとなる場合は、「これ以上の対応はいたしかねます」と明確に打ち切ります。
- 退去命令（不退去罪への移行）**:** 居座る相手に対しては、「施設管理権に基づき、退去を命じます。お引き取りください」と明確に複数回通告します。従わない場合は「これ以上居座る場合は警察に通報します」と警告のうえ、通報します。

【ステップ**4**：外部機関（警察・弁護士等）との連携】

- 警察への通報（レベルA・Bの悪質事案）や、教育委員会を通じた町顧問弁護士への相談（不当な賠償請求や執拗な要求に対する代理人対応等）を躊躇なく実施します。

5. 事後の対応と職場環境の改善

- 被害教職員のケア: 被害を受けた教職員や対応にあたった職員に対し、産業医や心理士等によるメンタルヘルスケアを速やかに実施します。
- 事案の振り返りと情報共有: 対応経緯を記録して関係部署で共有し、過度に要求に応えようとする組織風土の改善や、業務プロセスの見直しに活用します。
- 他事業者との連携・協力: 学校へ物品やサービスを提供する事業者（納入業者や外部講師等）から、自校の保護者等によるカスハラ被害の相談や事実確認の協力要請があった場合は、適切に協力し連携して対応します。

高森町教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針（概要）

令和8年10月1日施行

■ 背景・趣旨

労働施策総合推進法の改正（令和8年10月施行）に伴い、学校現場においてもカスハラへの対応が事業主の義務となりました。
学校と保護者・地域住民等は、児童生徒の健やかな成長を支えるパートナーです。教育委員会では、教職員が過度な負担を抱えることなく働きやすい職場環境を整備し、より質の高い教育活動を継続的に提供するため、本方針を策定し、組織的に対処する体制を構築します。

■ 改訂版：基本方針のポイント

① 組織的な対応の徹底と相談体制

教職員個人に委ねず、管理職を中心とした複数人での対応を徹底します。教育委員会等に相談窓口を設置し、職員を孤立させない体制を構築します。

② 毅然とした対応・施設管理権の行使

事実関係を正確に記録・録音します。十分な説明を行っても不当な要求が続く場合は対応を打ち切り、必要に応じて「施設管理権」に基づく退去を命じます。

③ 警察・弁護士等との連携（危機対応）

暴行や脅迫、不退去などの悪質事案（危機的状況）については、速やかに警察へ通報します。また、弁護士と連携し法的措置を含めて厳正に対処します。

④ 教職員の保護・他事業者との連携

相談による不利益取扱いを禁止し、プライバシーを厳重に保護、メンタルケアを実施します。学校へ出入りする他事業者へのカスハラにも連携して対応します。

高森町教育委員会 カスタマーハラスメント対策基本方針（概要）

令和8年10月1日施行

■ 対応イメージ（カスハラ・危機事案発生時の連携フロー）

