

坂戸市立学校カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

坂戸市立学校では、より良い教育活動推進のため、保護者や地域の方々からの意見、要望、相談を聞き、真摯にその内容を受け止め、教育活動や学校運営の改善に努めています。

意見、要望、相談には、正当なものがある一方、社会通念上許容される範囲を超え、教職員の人格を否定する言葉や暴力を伴うものなど、教職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は勤務環境や教職員の心身の健康の悪化を招くだけでなく、通常のエデュケーション活動の推進に影響を与え、教育活動の停滞や質の低下を招くなど、重大な影響を及ぼす恐れがある深刻な問題です。

坂戸市教育委員会では、これらの行為、いわゆるカスタマー・ハラスメントに対して、教職員を守るとともに、より良い教育活動を推進していくため、組織的に毅然と対応していきます。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

教職員の職務に係る保護者、地域の方々、近隣事業者並びに坂戸市教育委員会及び坂戸市立学校に対して対面、電話、メール、書面等による問合せ、意見、要望、相談等を行う全ての方（以下「保護者等」という。）からの言動のうち、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、教職員が精神的又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ものを指します。

3 管理職の責務

- (1) カスタマー・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずること。
- (2) カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、組織として対応するための必要な措置を迅速かつ適切に講じること。
- (3) 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すること。

4 教職員の責務

- (1) カスタマー・ハラスメントに対する組織的対応に協力すること。
- (2) 教職員自身が、学校に出入りする委託業者等に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしないこと。

5 基本的な対策

- (1) カスタマー・ハラスメント防止のための保護者等への周知及び啓発
- (2) カスタマー・ハラスメントへの教職員向け対応マニュアルを坂戸市教育委員会が作成し教職員へ周知

6 カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ①教育活動と全く関係のないことを要求される
 - ②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られる
 - ③学校運営に大きな影響があったり、対応が著しく困難かつ不可能なことを求められる
 - ④相当性を欠く賠償請求
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、無断撮影、盗撮、土下座の強要等）
 - ③威圧的な言動（大声、反社名目、高圧的態度、机をたたく等）
 - ④継続的、執拗な言動（質問、責め立て、メール送付等）
 - ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話拘束等）

7 カスタマー・ハラスメントへの対応

教職員は、保護者等からの意見や要望に真摯に耳を傾け、常に児童生徒の成長のために対応していくことを原則とする。

その中で、教職員がカスタマー・ハラスメントに該当する行為を受けた場合は、次のとおり対応する。

- (1) 複数の教職員で対応し、事実関係を正確に把握し共有するため、必要に応じて録音等の記録を取るなど組織的に対応する。
- (2) 状況に応じて、保護者等に警告を行い、対応の中止、退去の要求など毅然とした対応をする。
- (3) 対応が困難な場合には、校長から坂戸市教育委員会に報告し、対応を協議する。
- (4) 悪質な場合には、警察への通報、弁護士への相談など法的に対応する。
- (5) カスタマー・ハラスメントに該当する行為が発生するに至った経緯や事実関係の詳細な確認を行い、再発防止等の対応をする。

8 その他

基本方針は、社会環境の変化や取組みの実施状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。