知多市立学校におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1　基本的な考え方

知多市立学校では、学校、家庭、地域の連携・協働により、児童生徒一人一人の健やかな成長を目指して、様々な教育活動に取り組んでいます。

保護者、地域住民等から寄せられる意見や要望は、教育活動の改善につながる貴重なものであり、真摯に、かつ、公平・公正に受け止め、対応するよう努めなければなりません。

一方で、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る対応を余儀なくされるなど、教育活動に影響が生じる場合があります。そうした行為は、教職員等の尊厳を傷つけ、心身の負担を増大させるだけでなく、子どもたちと向き合う時間を奪い、ひいては教育の質にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

こうしたことから、本市が策定した「知多市カスタマーハラスメントに対する基本方針」及び文部科学省の「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン」の趣旨を踏まえ、教職員等が安心して教育活動に専心できる環境を整備し、質の高い教育活動を展開できるようにするため、組織として適切かつ毅然と対応します。

2　用語の定義

(1) 教職員等

教職員等とは、次に掲げる者とします。

ア　地方公務員法第３条に規定する地方公務員のうち、知多市立学校に勤務する一般職の職員

イ　地方公務員法第３条第３項第２号及び第３号に規定する特別職非常勤職員

ウ　知多市から委託を受けた事務事業に従事している者

エ　その他学校ボランティアを始め学校の運営を支える全ての者

(2) カスタマーハラスメント

教職員等に対する言動であって、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、かつ、教職員等

の就業環境が害されるもの

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の例

次のような行為が想定されます。なお、あくまでも例示であり、これらの行為に限定されるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念上妥当性を欠くもの

ア　そもそも要求に理由がないもの、教育活動と全く関係のないもの（教職員等の私生活に関する要求等）

イ　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等の変更要求、児童生徒の放課後の行動に関する謝罪の要求等）

ウ　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）

エ　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（成績の低下を理由とした賠償請求等）

(2) 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

ア　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）

イ　脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃

ウ　威圧的、差別的な言動（大声で威嚇・威圧すること、声を荒げて執拗に攻め立て高圧的に自らの要求を主張すること）

エ　継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応、同様の質問を繰り返し書面による回答の強要等）

オ　不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

カ　ＳＮＳやインターネットなどによる誹謗中傷

キ　性的な言動

ク　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）

※こうした行為は、傷害罪、暴行罪、名誉棄損罪、威力業務妨害罪等の刑罰法

令に抵触したり、不法行為等に基づく損害賠償請求が発生したりする場合があります。

4　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと疑われる言動については、まずは真摯に、かつ、冷静に耳を傾けるとともに、複数の教職員等で対応するなど、組織として事実関係の把握に努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような行為を中止するよう警告し、必要に応じて対応を中止するなど、毅然とした対応を行います。

特に悪質なカスタマーハラスメントと認められる場合には、警察への通報や弁護士への相談など、法的措置を含めて厳正に対応します。

5　学校におけるカスタマーハラスメントに対する各機関等の役割

(1) 教育委員会

ア　教育委員会は、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ものとし、そのための基本方針の作成、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。

イ　教育委員会は、学校におけるカスタマーハラスメントを防止するため、保護者・地域等への啓発を行います。

ウ　教育委員会は、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、支援を行うとともに、必要に応じて関係部署、弁護士、警察、その他関係機関と連携します。

(2) 学校

ア　校長

(ｱ) 校長は、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図り、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。

(ｲ) 校長は、学校におけるカスタマーハラスメントを防止するため、保護者・地域等への啓発を行います。

(ｳ) 校長は、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。

イ　教職員等

（ｱ）教職員等は、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。

（ｲ）教職員等は、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。