

弘前市立小・中学校教職員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

当市教育委員会では、保護者や地域住民等の目線で考え、保護者や地域住民等の理解を得ながら、教育活動を行うよう努めています。

本来、保護者や地域住民等から寄せられる要望や意見は、学校運営を推進し、更には発展させていくに当たって貴重なものであり、これらに対しては誠実に受け止め、丁寧かつ真摯に対応すべきです。

一方で、これらの要望や意見の中には、教職員の人格を否定する言動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、勤務環境を悪化させるほか、通常業務への支障や教育活動の低下を招く重大な問題です。

当市教育委員会では、適正な教育活動を持続的に提供するため、引き続き、保護者や地域住民等からの要望や意見に対しては真摯な対応を心掛けてまいりますが、教職員の人権や勤務環境を脅かす行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、教育活動を提供する学校等において行われる保護者や地域住民等からのクレーム・言動のうち、当該要求の妥当性に照らして、実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により教職員の勤務環境が害されるものを指します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・教職員の対応や教育活動に過失や落ち度がない場合
 - ・要求内容が教育活動の内容と関係がない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
 - ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
 - ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
 - ・威圧的な言動 ・継続的、執拗な言動
 - ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
 - ・差別的な言動 ・性的な言動 ・教職員個人への攻撃、要求

上記に列挙したものはあくまでも一例であり、上記以外でも、要求の妥当性がないもの、手段・態様が社会通念上不相当なものと判断されれば、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応

教育活動を提供する学校等において行われる保護者や地域住民等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮した上、保護者や地域住民等の目線に立って冷静かつ真摯に耳を傾け、学校としての対応を丁寧に説明するなど、適切な対応に努めることで、カスタマーハラスメントをできるだけ発生させない対応を目指します。

そのような中でカスタマーハラスメントが発生した場合には、教職員を守るため、複数の教職員で対応する、教職員の相談に応じるなど組織的に対応します。

また、状況に応じて、記録（録音・録画を含む）する、行為・言動をやめるよう警告を行う、要望等への教育活動としての対応を中止するなど、毅然とした対応を行います。

さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的な対応をとることもあります。

5 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する当市教育委員会の基本姿勢の明確化、教職員への周知
- ・啓発ポスターの掲示、保護者や地域住民等への周知
- ・教職員のための相談体制の整備
- ・接遇マナーやクレーム対応などをテーマとした研修による教職員への教育
- ・カスタマーハラスメントの抑止・対応補助に繋がる装置、設備の整備