多久市教育委員会 カスタマーハラスメント対応基本方針

令和８年 10 月１日

１　趣旨（背景と目的）

多久市教育委員会（以下「教育委員会」という。）は、保護者や地域の皆様から寄せられるご意見やご要望は、教育行政の円滑な執行と児童生徒の健やかな成長のために丁寧にかつ真摯に対応することが大切であると考えています。

しかし、一方で、職員への要望や意見の中には、社会通念上相当な範囲を超えるものや、人格を否定するような言動（カスタマーハラスメント）が問題視されています。これらは職員の就業環境を著しく害し、教育活動の停滞や他の児童生徒への教育環境の悪化を招く恐れがあります。

このため、教育委員会は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止企業向けマニュアル」等を踏まえ、**職員の人権と心身の健康を守り、組織として毅然とした対応を行うための基本方針**をここに定めます。

２　カスタマーハラスメントの定義

教育委員会および学校現場におけるカスタマーハラスメントとは、**保護者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、教職員の就業環境を害するもの**をいいます。

【対象となる行為の主な態様】

- **身体的な攻撃**：暴行、傷害
- **精神的な攻撃**：脅迫、暴言、人格否定、侮辱、執拗な非難、SNS・インターネット上の誹謗中傷
- **威圧的な言動**：高圧的な態度、机を叩く、威嚇する行為
- **執拗または過度な要求**：正当な理由のない謝罪の強要、社会通念上不相当な長時間の拘束や繰り返しによる業務妨害
- **過度な連絡の要求**：休日や深夜における私的連絡や過度な連絡の強要
- **学校への不当な侵入**：正当な理由なく校内への居座り、立ち入り禁止場所への侵入
- **その他のハラスメント**：性的な言動（セクシャルハラスメント）、差別的な言動、教職員個人のプライベートへの干渉

※　なお、保護者等からの正当な意見や要望、建設的な意見の申し出は教育活動の改善に不可欠なものであるため、内容の妥当性を慎重に見極め、カスハラと不当に混同しないよう留意します。

３　基本理念

⑴　職員の安全と就業環境の確保

職員の人格と尊厳を守り、心身の健康を保持できる安全な職場環境を最優先に守ります。

⑵　組織的な対応の徹底

個人の教職員に負担や責任を負わせず、学校（管理職）および教育委員会が一体となった組織的対応を徹底します。

⑶　公正で安定した教育環境の維持

一部の不当な要求やハラスメントに屈することなく、すべての児童生徒に対する公平で質の高い教育・保育環境を守り抜きます。

４　組織的な対応体制と実行

教育委員会および学校現場では、カスハラに対して以下の体制で臨みます。

⑴　ワンストップの相談・報告体制

職員が一人で悩まないよう、管理職への迅速な報告・相談ルートを確保し、教育委員会へとスムーズにエスカレーションできる体制を整えます。

⑵「個人対応から組織対応への切り替え」の徹底

現場の教職員が暴言や威圧的な要求を受けた場合は、その場で対応を打ち切り、速やかに管理職や複数人による組織対応に切り替えます。

⑶　外部専門機関（警察・弁護士等）との連携

悪質な事案や犯罪行為（脅迫、暴行、威力業務妨害、建造物侵入等）に該当すると判断した場合は、躊躇することなく警察へ通報・相談し、必要に応じて弁護士等の専門家と連携した法的措置を講じます。

５　職員への支援と予防（事後対応・研修）

⑴　被害職員へのメンタルケアとサポート

被害を受けた職員に対し、速やかなヒアリングと精神的なケアを行い、必要に応じた就業上の配慮や専門窓口への接続を行います。

⑵　研修・啓発の実施

管理職をはじめ教職員を対象とした研修を実施し、初期対応や適切なコミュニケーション、カスハラへの正しい理解を深めます。

⑶　マニュアル等の整備と検証

実態に即した**「多久市義務教育学校におけるカスタマーハラスメント対応マニュアル」**を整備し、事案発生後の検証を通じて継続的に内容をブラッシュアップします。

６　保護者等への啓発

多久市が提供する教育行政および学校運営が円滑に行われるよう、保護者および地域住民に対し、互いの立場を尊重した建設的な対話とご協力をお願いする文書を作成し、ホームページ等でもお知らせします。