岡崎城西高等学校に係るカスタマーハラスメント対策等に関するガイドライン

（目的）

第１条　このガイドラインは、カスタマーハラスメント対策等に関し必要な事項を定め、岡崎城西高等学校の教職員の十分な勤務能率の発揮及び校務の円滑な運営の確保を目的として示すものである。

（定義）

第２条　このガイドラインにおいて「カスタマーハラスメント」とは、教育活動及び学校運営上関わりのある相手方等（在籍する生徒を除く。以下「相手方等」という。）からの教職員に対する言動であって、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り、かつ、教職員の執務環境を害するものをいう。

２　このガイドラインにおいて「教職員」とは、岡崎城西高等学校に所属する教職員をいう。

（教職員の責務）

第３条　教職員は別紙「カスタマーハラスメントによる被害を防止しカスタマーハラスメントに関する問題を解決するために認識すべき事項についての指針」を十分認識して行動するよう努める。

２　教職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに、その事実をカスタマーハラスメント対策責任者を経由して、校長に報告しなければならない。

（校長の責務）

第４条　校長は別紙「カスタマーハラスメントによる被害を防止しカスタマーハラスメントに関する問題を解決するために認識すべき事項についての指針」を十分認識して適切な指導及び監督を行わなければならない。

２　校長は、カスタマーハラスメントに関し、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1)　職場での研修等の機会を利用した教職員への周知及び啓発に努めること。

(2)　カスタマーハラスメントが職場に生じていないか、又は生じるおそれがないか執務環境に十分な注意を払い、執務環境を害する言動を見逃さないように努めること。

(3)　カスタマーハラスメントに関する報告又は相談が教職員からなされた場合には、迅速かつ適切に対処すること。

(4)　カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織的に対処し、その内容に応じて、カスタマーハラスメントを行った相手方等に当該カスタマーハラスメントの中止を求める等必要かつ適切な措置を講じること。

３　校長は、前項第３号の報告又は相談を受けた場合、カスタマーハラスメント対策責任者に対し、カスタマーハラスメントに関する問題を解決するために必要な対応を指示し、その結果を速やかに報告するよう命ずることができる。

（カスタマーハラスメント対策責任者の設置）

第５条　カスタマーハラスメントに対し組織的に対処するため、学校にカスタマーハラスメント対策責任者を置く。

２　カスタマーハラスメント対策責任者は、教頭等管理監督者のうちから校長が選任するものとする。

（カスタマーハラスメントに関する学校法人への報告）

第６条　校長は、第３条第２項の規定による報告を受けた場合、必要に応じて、カスタマーハラスメントに関する報告書（別記様式）を作成し、当該校が所属する学校法人へ報告する。

（学校法人の責務）

第７条　第６条の規定による報告を受けた学校法人は、当該報告に係る対策及び対応を検討し、具体的な対応を学校に指示するなど、当該報告に関して真摯に対応しなければならない。

（プライバシーの保護）

第８条　カスタマーハラスメント対策責任者及び報告に関与した教職員は、関係者のプライバシー、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守しなければならない。

（不利益取扱いの防止）

第９条　カスタマーハラスメントの報告を受けた学校法人又は学校関係者は、カスタマーハラスメントに関して、報告をしたことなどを理由にして、報告者が給与及び任用の取扱いに関し不利益を受けることがないようにするほか、いかなる態様の報復や不利益を受けることがないよう適切に対応しなければならない。

カスタマーハラスメントによる被害を防止しカスタマーハラスメントに関する問題を解決するために認識すべき事項についての指針

第１　カスタマーハラスメントによる被害を防止し円滑な業務運営を行うために教職員が認識すべき事項

１　基本的な心構え

教職員は、カスタマーハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

(1)　カスタマーハラスメントに対し、決して恐れないという勇気を持つことがなによりも大切であり、決して怯むことなく毅然と対応する必要があること。

(2)　カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、一人で抱え込まずに、速やかに相談すること。

(3)　カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断にあたっては、カスタマーハラスメントの可能性がある事例ごとに、「内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが重要である。この際、「内容」又は「手段・態様」のいずれか一方が、社会通念上許容される範囲を超えた場合も、カスタマーハラスメントとなる点に留意すること。

(4)　教育活動及び学校運営上関わりのある相手方等（在籍する生徒を除く。以下「相手方等」という。）からの苦情・要望等のうち、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは「正当な苦情・要望等」であり、カスタマーハラスメントにはあたらないことに留意すること。

(5)　カスタマーハラスメント対策を行う際は、(4)のほか、相手方等の正当な権利が侵害されることのないよう、十分に配慮して行われなければならないこと。

(6)　教職員もカスタマーハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

２　カスタマーハラスメントになり得る言動

カスタマーハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

(1)　社会通念上許容される範囲を超えた内容

ア　要求に理由がない又は教育活動及び学校運営等と全く関係のない要求

- 順番等を無視した優先的な対応（特別扱い）を求める
- 業務と関係のない苦情・要望等を繰り返す
- 個人的な損失を学校の責任として賠償するよう要求する
- 関係のない個人情報を聞き出そうとする

イ　想定している教育活動及び学校運営等に照らして不相当な要求

- 過度な補償要求をする
- 所管外の業務について、対応するよう要求する
- 緊急性のない要求について、即時対応を要求する

ウ　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- 法令等に違反する行為を要求する
- 業務権限を越える要求をする
- 実現不可能な要求をする

(2)　社会通念上許容される範囲を超えた手段・態様

ア　身体的な攻撃

・　殴る
・　蹴る
・　つばを吐きかける
・　物を投げつける

イ　精神的な攻撃
・　「議員や上司に話す」「訴える」「殺す」「家族に危害を加える」などの脅し
・　ＳＮＳでの拡散やマスコミへの暴露を仄めかす
・　侮辱的な言動や暴言を浴びせる
・　土下座の強要

ウ　威圧的な言動
・　大きな声を上げて周囲を威圧する
・　にらむ
・　顔を近づけて圧力をかける
・　机を叩く

エ　継続的な、執拗な言動
・　頻繁なクレーム
・　当初の話からのすり替え
・　揚げ足取り

オ　拘束的な言動
・　長時間の拘束、居座り、電話

カ　性的な言動
・　「デートしてくれたら言うことを聞く」「女では話にならない」などと発言する
・　身体に触れる
・　教職員へのつきまとい

キ　教職員個人への嫌がらせ
・　教職員個人の容姿に関する中傷
・　教職員をＳＮＳなどへ無断で公開する

（注）これらの言動に該当しなければカスタマーハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

第２　カスタマーハラスメント対策として教職員が実施すべき事項

カスタマーハラスメントによる被害を最小限にするために、次の事項について実施しておくことが必要である。

(1)　被害者となる可能性が高い教職員自身がカスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、教職員一人一人が、職場が実施するカスタマーハラスメント対策に関する取組に協力することが重要である。具体的には、職場が定めたカスタマーハラスメントへの対応方法について十分に理解し、カスタマーハラスメントが発生した時に適切に対処できるよう準備しておくこと。

(2)　教職員が不適切な対応を行ったことが、カスタマーハラスメントの発生原因となることもあり得るため、相手方等に適切な対応を行うことが重要であること。

第３　職場として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

カスタマーハラスメントによる被害を防止し、カスタマーハラスメントに関する問題を解決するため、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

(1)　カスタマーハラスメントは、教職員に身体的又は精神的に苦痛を与え、執務環境が不快と

なり、教職員が勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせるものであり、カスタマーハラスメントから教職員を守るため、組織として毅然と対応する必要があること。

(2)　組織として「カスタマーハラスメントを許さない」というメッセージを明確に示すために、必要に応じ、職場にカスタマーハラスメントに関するポスターやチラシなどを掲示すること。

(3)　カスタマーハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けることがあってはならないこと。

　職場におけるミーティングにおいて、カスタマーハラスメントに関する問題提起を行い、良好な勤務環境の確保のために皆で問題解決に取り組むことを日頃から心掛けることが必要である。

(4)　職場からカスタマーハラスメントに関する問題の被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。

　具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。

ア　カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがある場合は、職場の同僚・上司として対応に当たること。

イ　被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗り、一緒に解決に向けて行動をとること。

(5)　カスタマーハラスメントを直接に受けていない者も気持ちよく勤務できる環境をつくるために、カスタマーハラスメントと思われる言動が行われている状況について上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

第４　自分が受けている言動がカスタマーハラスメントではないかと考える場合において教職員に望まれる事項

　教職員は、自分が受けている言動がカスタマーハラスメントではないかと考える場合には、その被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが望まれる。

　問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメント対策責任者や職場の同僚・上司等に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、カスタマーハラスメントであると考えられる言動が行われた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。