弟子屈町立学校職員のカスタマーハラスメントへの対応ガイドライン

（令和８年11月１日）

１ 趣旨等

（1）このガイドラインは、北海道カスタマーハラスメント防止条例の制定を踏まえ、弟子屈町立学校自らが率先してカスタマーハラスメントを「しない、させない」ことに取り組む観点から定めるものであり、弟子屈町立学校に勤務する職員（以下「職員」という。）が、カスタマーハラスメントになり得る言動などを受けた場合に、組織として適切に対応するための措置に関し必要な事項を定め、もってカスタマーハラスメントによる被害を防止し、職員がその能率を充分に発揮できる勤務環境を確保することを目的とするものである。

（2）事案が発生した場合の運用は、弟子屈町教育委員会において準用する「北海道教育委員会のハラスメントの防止等に関する基本指針」（以下「基本方針」という。）及び「北海道教育委員会のハラスメントの防止等に関する基本指針運用要綱」（以下「運用要綱」という。）によるほか、このガイドラインに定めるところによるものとする。

２ 定義

（1）カスタマーハラスメントとは、職員に対する職員以外の者からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求等により、職員の勤務環境が害される行為をいう。

（2）「その態様や程度が社会通念上不相当なもの」とは、客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、行為の手段・態様が攻撃的又は過剰なもの、要求の妥当性に照らして不相当であるものをいう。

（3）「職員の勤務環境が害される行為」とは、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に悪影響が生じる等、職員が勤務する上で支障が生じることをいう。

（4）カスタマーハラスメントになり得る代表的な言動の類型としては、以下のアからコまでのものがあり、当該言動の類型ごとに、典型的なものとして考えられる例としては、次のようなものがある。

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害）

- 髪や腕を引っ張る
- 胸ぐらを掴む
- 叩く、殴打する、足蹴りを行う
- 相手に物を投げ付ける

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- 処遇（任用上又は給与上の取扱い等）に関し、不利益を示唆する
- マスコミやSNSへの暴露、上司への告げ口をほのめかして脅す
- 人格、能力又は存在を否定するような言動を行う
- 名誉を傷つけるような暴言や侮辱的な言動を行う
- 他者の面前において叱責する
- 書類を激しく叩き付ける
- 意見が相違する相手を責め立てる
- 言葉尻を捉えて揚げ足を取る

ウ　威圧的な言動

- 叩くそぶりをする
- 声を荒げる
- 相手をにらむ
- 机を叩く

エ　過大又は過小な要求

- 土下座を要求する
- 勤務時間外や自宅を訪れての謝罪等を強要する
- 到底困難なレベルの対応を要求する
- 権威を振りかざし要求を通そうとする
- 特別扱いを要求する
- 自分の意に沿わない相手に対して、面会を拒絶する

オ　執拗な言動

- 長時間又は長期間にわたり叱責する（対応を求め続ける）
- 繰り返し叱責する（対応を求める）
- 執拗に相手を問い詰める

カ　拘束的な行動

・ 長時間にわたり、職員を拘束する（居座り続ける）
・ 長時間、電話を続ける
・ 繰り返し電話をする
・ 行為者が自宅や指定する場所に呼びつけて、帰らせない

キ　差別的な言動

・ 性別、年齢、外見、出身地、国籍などへの偏見による言動を行う
・ 職業、職務上の地位、学歴で相手を評価し、見下す言動を行う

ク　性的な言動

・ わいせつ・性的な冗談やからかい
・ 食事やデートへの執拗な誘い
・ つきまとう、待ち伏せする
・ 必要なく身体へ接触する
・ 性的な関係を強要する

ケ　個人情報の侵害

・ 職員の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他者に暴露する
・ 個人情報を聞き出そうとする
・ 職員の顔や名札等を撮影し、SNS等で公開する

コ　私的な要求

・ 業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

3　カスタマーハラスメントに対する組織的な対応

（1）相談窓口

職員は、カスタマーハラスメントを受けた、又は他の職員が受けているのを見聞きした場合、所属校の校長及びその他の管理職員（以下、「相談員」という。）に対し、相談を行うことができる。

（2）相談への対応

① 相談を受けるに当たっては、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参考とし、適切に対応するものとする。

② 相談を受けた際は、相談者からの聴取を踏まえ、様式「カスタマーハラスメント相談兼対応報告書」（以下「相談兼対応報告書」という。）により、事実関係等を整理す

るものとする。

③ 校長以外の管理職員は、職員から相談を受けたときは、校長に対して相談兼対応報告書により速やかに報告するものとする。

④ 校長は、職員から相談を受けたとき又は校長以外の管理職員から事案の報告を受けたときは、弟子屈町教育委員会に対して相談兼対応報告書により速やかに報告するものとする。

⑤ 相談員は、職員からの相談に対応するに当たっては、関係者のプライバシーや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。

（3）校長等の責務

① 校長等は、ハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題が生じた場合には、校長を中心に組織として対応する視点に立ち、迅速かつ適切に職員の救済を図るため、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、所要の措置を講ずるものとする。

② 弟子屈町教育委員会は、校長等が対応する事案について、助言等を行うものとする。

③ 校長等は、カスタマーハラスメントに関する相談、当該相談に係る調査への協力その他カスタマーハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。

（4）相談者に対する説明

相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明するものとする。

（5）対応結果等の報告

校長等は、相談内容及び対応の結果等について、相談兼対応報告書により弟子屈町教育委員会へ報告するとともに、当該相談兼対応報告書を厳重に保管するものとする。

（6）対応のフロー

別紙のとおり

別紙

カスタマーハラスメントに対する組織的な対応のフロー

