

岩手県教育委員会カスタマーハラスメント対策ガイドライン（概要）

1 はじめに

県立学校等の教育機関及び県教育委員会事務局（以下「教育機関等」という。）に対するクレームや苦情は、場合によっては、教育機関等における教育活動及び教育行政等（以下「教育・行政サービス」という。）の改善につながるものであり、それ自体が問題となるものではありません。

一方で、過剰な要求や不当な言いがかりなどにより、教職員等が対応に追われ、教育・行政サービスの提供に支障を来す事案も発生しています。

こうしたことを踏まえ、教職員等がより児童生徒を中心に捉えた教育・行政サービスを提供できるよう、「岩手県教育委員会カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定しました。

2 基本方針

わたしたち教職員等は、常に児童生徒の視点に立ち、児童生徒一人ひとりの可能性を伸ばし、自分らしくいきいきと学び、夢を育み、希望ある岩手を創造する「生きる力」の育成を念頭に行動し、より質の高い児童生徒本位の教育・行政サービスを提供します。

一方で、教育・行政サービスの利用者等（以下「相手方」という。）からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員等に身体的・精神的苦痛を与えるものがあり、職場環境の悪化や教育・行政サービスの低下につながる問題があります。

県教育委員会では、相手方に誠意をもって対応しつつも、教職員等を守るため、これらの行為には毅然と対応します。

教職員等がこうした行為を受けた際は、所属内で共有し、所属長に報告の上、組織として対応します。

3 対応原則

教職員等は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務していることを意識し、要望や意見等には真摯に耳を傾け、丁寧な説明に努める必要があります。

また、相手方の言動に過度に反応し、安易にカスタマーハラスメントと判断することのないよう注意しなければなりません。

教育・行政サービスの多くは、法令に基づく公的な役割として実施されており、民間サービスのように自由に提供の可否を判断できるものではありません。そのため、相手方への影響を十分に考慮しながら、適切に対応する必要があります。

4 カスタマーハラスメントとは

(1) カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要素を全て満たすものをいいます。

- ① 教育・行政サービス利用者等からの言動であること
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ 教職員等の就業環境が害されること

(2) 判断基準

相手方からの意見や苦情等がカスタマーハラスメントに該当するかは、次の観点から判断します。

ア 要求内容に妥当性があるか

イ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲か

【カスタマーハラスメントの類型】

① 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ 教職員等の対応や教育・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が教育・行政サービスと関係がない場合

② 社会通念上許容される範囲を超える言動

◇ 要求内容の妥当性にかかわらず、許容される範囲を超える可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の強要
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（居座り、不退去等）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 教職員等個人への攻撃や要求

◇ 要求内容の妥当性にかかわらず、許容される範囲を超える場合があるもの

- ・ 金銭等の補償要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）