

釧路市立学校教職員のカスタマーハラスメントへの対応ガイドラインについて【概要】

1. 策定の背景・目的

- 北海道カスタマーハラスメント防止条例の制定・施行※1を踏まえ、釧路市立学校現場においてもカスタマーハラスメントを「しない、させない」取組を推進するために策定。
- 教職員が、保護者・地域住民等からの著しい迷惑行為や過度な要求等を受けた場合に、個人で抱え込まず、組織として対応することを目的とする。
- 職員の被害を防止し、安心して職務に専念できる勤務環境を確保する。

3. カスタマーハラスメントとは

- 職員以外の者からの要求・言動等のうち、態様や程度が社会通念上不相当であり、職員の勤務環境が害される行為

【主な類型】

類型	例
身体的な攻撃	叩く、胸ぐらをつかむ、物を投げる
精神的な攻撃	暴言、侮辱、脅迫、SNS 等への暴露をほのめかす
威圧的な言動	声を荒げる、机を叩く、にらむ
過大・不当な要求	土下座、特別扱い、勤務時間外の謝罪要求
執拗・拘束的な行動	長時間の電話、居座り、繰り返しの要求
差別的・性的言動等	差別発言、性的発言、つきまとい、個人情報の侵害

※1:令和6年11月26日に制定、令和7年4月1日に施行。

2. ガイドラインの位置づけ

- 釧路市教育委員会が準用する「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・運用要綱」※2に基づく対応を基本とする。
- カスタマーハラスメントは、上記基本指針上の「その他のハラスメント」に位置づけられるもの。
- カスタマーハラスメントについては、学校現場での具体的な対応を明確にするため、今回のガイドラインにより対応方法を整理。

4. 相談・対応の基本

一人で抱えこまず、学校全体で共有し、組織として対応する。

【相談・対応の流れ】

1 事案発生

相談職員(相談者)は、校長及びその他の管理職員に相談

2 事実関係の整理

「カスタマーハラスメント相談兼対応報告書」により整理

3 教育委員会へ報告・相談

校長等から釧路市教育委員会へ速やかに報告

4 組織的対応

学校と釧路市教育委員会が連携(必要であれば専門家に依頼)

5 相談者への説明・記録保管

対応結果を相談者へ説明し、報告書を厳重に保管

※2:令和5年5月策定。学校現場におけるハラスメント全般(カスハラはその他に該当)に関するもの。