蓮田市立学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱

（令和８年１１月１７日蓮田市教育委員会教育長決裁）

（目的）

第１条　この要綱は、蓮田市立学校の教職員（以下、「教職員」という。）の人格が尊重され、教職員の十分な勤務能率の発揮と公務の円滑な運営を確保するとともに、働きやすい良好な勤務環境づくりを促進することを目的として、カスタマー・ハラスメントの防止及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

（定義）

第２条　この要綱において「カスタマー・ハラスメント」とは、教職員の職務に係る児童又は生徒の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、地域住民及び学校施設の利用者（以下「保護者等」という。）からの言動であって、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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいう。

（校長の責務）

第３条　校長は、教職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、カスタマー・ハラスメントの発生防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、組織として対応するための必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

２　校長は、教職員よりカスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）を受けた場合、当該苦情相談に係る調査に協力その他カスタマー・ハラスメントが生じた場合の教職員の対応に起因して当該教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。

３　校長は、管轄する学校内及び地域においてカスタマー・ハラスメントが生じた場合、速やかに蓮田市カスタマー・ハラスメント対応記録報告書（様式第１号）により、蓮田市教育委員会事務局（以下、「教育委員会」という。）へ報告をしなければならない。

（教職員の責務）

第４条　教職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。

２　教職員は、次条第１項の蓮田市教育委員会教育長（以下「教育長」という。）が定める事項を十分認識して行動するよう努めなければならない。

３　教職員は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合、校長及び教頭（以下、「管理職」という。）に速やかに苦情相談をしなければならない。

４　管理職は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合において、必要な措置を迅速かつ適切に講ずるとともに、苦情相談が教職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（教職員の認識すべき事項）

第５条　教育長は、カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために教職員が認識すべき事項について定めるものとする。

２　校長は、教職員に対し、前項の教育長が定める事項の周知徹底を図らなければならない。

（研修の実施）

第６条　校長は、カスタマー・ハラスメントの防止及びカスタマー・ハラスメントが生じた場合の対応（以下「カスタマー・ハラスメントの防止等」という。）のため、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図るものとする。

２　校長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、教職員に対し、研修を年１回以上実施するものとする。

（カスタマー・ハラスメント防止推進員の設置）

第７条　校長は、教職員の中からカスタマー・ハラスメント防止推進員（以下「推進員」という。）を２名指名し、所属内におけるカスタマー・ハラスメント防止対策等を講じるものとする。

２　推進員は、第５条第１項及び第９条第１項の教育長が定める事項を踏まえ、カスタマー・ハラスメントの防止等に関する教職員への意識啓発を図るとともに、苦情相談に対応するものとする。

３　校長は、推進員と連携を図りながら、第５条第１項及び第９条第１項の教育長が定める事項を踏まえ、所属教職員へのカスタマー・ハラスメントの防止等に関する

研修等の実施及び所属教職員からの苦情相談に真摯かつ迅速に対応できる体制を整備するものとする。

（苦情相談への対応）

第８条　校長は、教職員から苦情相談がなされた場合に対応するため、推進員、管理職等からなる委員会（以下「委員会」という。）を置き、必要な措置を講ずるものとする。

２　校長は、教職員から苦情相談がなされた場合、必要に応じて教育委員会に対して、専門的な知識を有する者へ、苦情相談への対応について相談することができる。

３　苦情相談を受ける委員会は、苦情相談に係る問題の事実関係の詳細な確認を行うとともに、相談を行った教職員に対する助言等により、当該問題に迅速かつ適切に対応するように努めるものとする。この場合において、委員会は、次条第１項の教育長が定める事項に十分留意しなければならない。

（苦情相談に関する事項）

第９条　教育長は、委員会がカスタマー・ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項を定めるものとする。

２　校長は、委員会に対し、前項の事項の周知徹底を図るものとする。

（その他）

第１０条　この要綱に定めるもののほか、カスタマー・ハラスメントの防止等に関し必要な事項は、教育長が定める。

附　則

この要綱は、決裁の日から施行し、令和８年１０月１日から適用する。