

○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7月30日教育長決裁

（目的）

第1条 この要綱は、教育局及び教育機関（県立学校を除く。）の職員（以下「職員」という。）の人格が尊重され、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ものとする。

（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、職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって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、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう。

（所属長の責務）

第3条 所属長は、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 所属長は、カスタマー・ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他カスタマー・ハラスメントが生じ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。

（職員の責務）

第4条 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 職員は、次条第一項の教育長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 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、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。）が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。

（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職員が認識すべき事項について定めるものとする。

- 2 所属長は、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 教育長は、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、職員の意識の啓発及び知識の向上を図るものとする。

- 2 教育長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、職員に対し、研修を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 所属長は、職員の中からカスタマー・ハラスメント防止推進員（以下「カスハラ防止推進員」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 カスハラ防止推進員は、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 所属長は、カスハラ防止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職員からの苦情相談に真摯かつ迅速に対応するものとする。

（苦情相談への対応）

第8条 教育長は、苦情相談が職員からなされた場合に対応するため、苦情相談を受ける窓口（以下「苦情相談窓口」という。）を設置するものとする。

2 苦情相談窓口において苦情相談を受ける職員（以下「相談員」という。）は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者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、相談員は、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。

3 教育長は、職員が他の任命権者に属する職員（以下「他任命権者の職員」という。）からカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を受けたとされる場合には、当該他任命権者の職員に係る他任命権者の長に対し、当該他任命権者の職員に対する調査を行うよう要請するとともに、必要に応じて当該他任命権者の職員に対する指導等の対応を行うよう求めるものとする。

（苦情相談に関する事項）

第9条 教育長は、相談員がカスタマー・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 教育長は、相談員に対し、前項の事項の周知徹底を図るものとする。

（懲戒処分等）

第10条 教育長又はその命を受けたものは、職員のカスタマー・ハラスメントの態様が信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当すると認めるときは、その程度に応じ、当該職員に対し、懲戒処分等必要な措置を講じるものとする。

（その他）

第11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、令和8年8月1日から施行する。