

件 名

カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱の制定について

提出理由

カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱を制定したので、別紙のとおり報告します。

概 要

1 名称及び対象

- (1) カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱
(対象：教育局及び教育機関に勤務する職員)
- (2) 県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
(対象：県立学校に勤務する教職員)

2 趣旨

教育局職員等の人格が尊重され、教育局職員等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。

3 施行期日

令和8年8月1日

「カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」の概要について

1 目的（要綱第1条）

- 職員の十分な勤務能率の発揮
- 公務の円滑な運営の確保
- 働きやすい良好な勤務環境づくり

2 カスタマー・ハラスメントの定義（要綱第2条）

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。

3 所属長及び職員の責務（要綱第3、4条）

（1）所属長

- 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、必要な措置を講じなければならない。
- 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）職員

- 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。

4 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（要綱第5条、運用通知別紙1）

カスタマー・ハラスメントになり得る具体的な行為（例）

- （１） 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係のない要求
 - 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- （２） 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - 威圧的な言動
 - 継続的、執拗な言動
 - 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

5 研修の実施（要綱第6条）

教育長は、カスタマー・ハラスメントの防止等を図るため、職員に対し、研修を実施する。

6 カスタマー・ハラスメント防止推進員の設置（要綱第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。
- カスハラ防止推進員は、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。

7 苦情相談への対応（要綱第8条、運用通知別紙2）

総務課人事担当を苦情相談窓口とする。また、人事委員会の「職員からの苦情相談」においても、カスタマー・ハラスメントに係る相談を受け付けている。

(苦情相談窓口の連絡先)

総務課 人事担当

(参考：職員からの苦情相談)

人事委員会事務局 任用審査課 審査相談担当

8 苦情相談に関する事項（要綱第9条、運用通知別紙3）

相談員の基本的な心構え

- 被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 事態を悪化させないよう可能な限り迅速な対応を心がけること。
- 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すること。

9 懲戒処分等（要綱第10条）

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きは、その程度に応じ、懲戒処分等必要な措置を講じる。

10 施行期日

令和8年8月1日

「県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」の概要について

1 目的（要綱第1条）

- 教職員の十分な勤務能率の発揮
- 公務の円滑な運営の確保
- 働きやすい良好な勤務環境づくり

2 カスタマー・ハラスメントの定義（要綱第2条）

教職員の職務に係る保護者等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。

3 校長及び教職員の責務（要綱第3、4条）

（1）校長

- 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・ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講じなければならない。
- 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）教職員

- 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。

4 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（要綱第5条、運用通知別紙1）

カスタマー・ハラスメントになり得る具体的な行為（例）

- （１） 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - そもそも要求に理由がない又は学校教育・教育活動等と全く関係のない要求
 - 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- （２） 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - 威圧的な言動
 - 継続的、執拗な言動
 - 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

５ 研修の実施（要綱第６条）

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、研修を実施する。

６ カスタマー・ハラスメント防止推進員の設置（要綱第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「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。
- カスハラ防止推進員は、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。

７ 苦情相談への対応（要綱第８条）

- 校長は、苦情相談が教職員からなされた場合に対応するため、カスハラ防止推進員、管理職等からなる委員会を置き、必要な措置を講ずるものとする。

- 校長は、教職員から苦情相談がなされた場合、必要に応じて教育局の相談員に対して、「学校問題解決のためのスクールロイヤー活用事業」において委嘱を受けているスクールロイヤーの活用について相談することができる。

8 苦情相談に関する事項（要綱第9条、運用通知別紙3）

委員会の基本的な心構え

- 被害者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 事態を悪化させないよう可能な限り迅速な対応を心がけること。
- 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すること。

9 懲戒処分等（要綱第10条）

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きは、その程度に応じ、懲戒処分等必要な措置を講じる。

10 施行期日

令和8年8月1日

○カスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱

（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。

○県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

(目的)

第1条 この要綱は、県立学校の教職員（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、教職員の職務に係る保護者等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、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。

(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 教頭等は、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「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、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するものとする。

（苦情相談への対応）

第8条 校長は、苦情相談が教職員からなされた場合に対応するため、カスハラ防止推進員、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、必要に応じて教育局の相談員に対して、「学校問題解決のためのスクールロイヤー活用事業」において委嘱を受けているスクールロイヤーの活用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。

4 教育長は、教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、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。

（懲戒処分等）

第10条 教育長又はその命を受けたものは、教職員のカスタマー・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、当該教職員に対し、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。