

鴻巣市教育委員会訓令第3号

教育委員会事務局

教 育 機 関

鴻巣市立小・中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を次のように定める。

令和8年9月30日

鴻巣市教育委員会教育長 齊 藤 隆 志

鴻巣市立小・中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 この訓令は、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適切な対応のために必要な事項を定めることにより、職員の人格が尊重され、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する。

(定義)

第2条 この訓令において「カスタマー・ハラスメント」とは、職員の職務に係る保護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。

(校長の責務)

第3条 校長は、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、必要な措置を講じなければならない。

2 校長は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合は、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。この場合において、カスタマー・ハラスメントに対する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配慮しなければならない。

（職員の責務）

第4条 職員は、次条第1項の鴻巣市教育委員会教育長（以下「教育長」という。）が定める事項に従い、自身の言動に注意を払うとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に努めなければならない。

2 教頭等は、カスタマー・ハラスメントが生じた場合は、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等）

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 校長は、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、職員に対し必要な研修等を実施するものとする。

2 前項に定めるもののほか、校長は、カスタマー・ハラスメントの防止等のため、前条第1項の教育長が定める事項を踏まえ、必要に応じて職場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、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。）を複数指名し、校内におけるカスタマー・ハラスメント防止対策等を講ずるものとする。

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の意識の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を実施し、及び所属職員からの苦情相談に迅速かつ適切に対応するものとする。

（苦情相談への対応）

第8条 校長は、職員から苦情相談を受け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。）を校内に置き、必要な措置を講ずるものとする。

2 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、相談を行った職員に対して助言を行うなど当該問題に迅速かつ適切に対応するよう努めるものとする。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。

3 校長は、職員から苦情相談を受けた場合、必要に応じて鴻巣市教育委員会の相談員に対して相談を行うことができる。

（苦情相談に関する事項）

第9条 教育長は、委員会が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 教育長は、職員がカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動を行った場合であって、そ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、懲戒処分のための必要な措置その他人事管理上必要な措置を講ずるものとする。

（その他）

第11条 この訓令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

この訓令は、令和 8 年 1 0 月 1 日から施行する。