

亀岡市教育委員会告示第 1 号

亀岡市立学校ハラスメントの防止等に関する要綱（平成 11 年亀岡市教育委員会告示第 3 号）の一部を次のように改正する。

令和 8 年 10 月 1 日

亀岡市教育委員会教育長 川 勝 哲 也

第 1 条中「勤務する府費負担教職員（以下「教職員」という。）がセクシュアル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント及びパワー・ハラスメントを引き起こすことによる、」を「おけるハラスメントに起因する」に、「教職員の勤務環境」を「府費負担教職員（以下「教職員」という。）の勤務環境」に改める。

第 2 条第 1 号中「及びパワー・ハラスメント」を「、パワー・ハラスメント及びカスタマー・ハラスメント」に改め、同条に次の 1 号を加える。

(5) カスタマー・ハラスメント関係

「カスタマー・ハラスメント」とは、学校等で行われる保護者、地域住民その他学校の管理運営に関係する者（以下「保護者等」という。）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となるものをいう。

第 3 条に次の 1 項を加える。

- 3 校長は、保護者等からカスタマー・ハラスメントが行われた場合には、当該教職員を保護するとともに、勤務・学習環境を確保するため、組織として毅然かつ適切に対応しなければならない。

第 4 条第 1 項中「ハラスメントをしてはならない」を「セクシュ

アル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント及びパワー・ハラスメントをしてはならない」に改め、同項第1号中「ハラスメントをしないために」を「ハラスメントに関して」に改め、同条第2項中「に起因する問題が生じた場合」を削り、「パワー・ハラスメント」の次に「又はカスタマー・ハラスメント」を加え、同項を同条第3項とし、同条第1項の次に次の1項を加える。

2 教職員は、自らも行政サービスの利用者として、その立場においてカスタマー・ハラスメントに当たる言動をしてはならない。

第7条第2項中「及び令和2年人事院規則10—16（パワー・ハラスメントの防止等）」を「、令和2年人事院規則10—16（パワー・ハラスメントの防止等）及び令和8年人事院規則10—17（カスタマー・ハラスメントの防止等）」に改める。

別表第2の表名中「ハラスメントをしないために」を「ハラスメントに関して」に改め、同表第1項中「や教育実習生」を「、教育実習生、亀岡市立学校教職員志望者」に改め、同表中第6項を第7項とし、第5項の次に次の1項を加える。

6 カスタマー・ハラスメントに対して適切に対応するためには、教職員が次の各事項について十分認識する必要がある。（カスタマー・ハラスメントになり得るものは、別表第7に掲げるようなものが考えられる。）

(1) カスタマー・ハラスメントがあった際の対処の内容の例としては、次のようなものがあること。ただし、これらはいくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要があること。

ア 教職員から校長等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

イ 可能な限り教職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該教職員に代わって校長等が対応すること。

ウ 保護者等とのやり取りを、相手方に説明した上で、録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、保

護者等の個人情報適切に取り扱うこと。

エ 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、その要求はカスタマー・ハラスメントに該当する可能性が高いことを告げ、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。

オ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ直ちに通報すること。

カ 現場対応が困難な場合においては、亀岡市教育委員会へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

キ 法的な手続が必要な場合には、亀岡市教育委員会を通じて弁護士へ相談すること。

- (2) 教職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる場合の対処の内容の例としては、次のようなものがあること。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要があること。

ア 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ直ちに通報すること。

イ 行為者に対して警告文を発出すること。

ウ 行為者に対して学校施設等への出入りを禁止すること。

エ 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

- (3) 教職員は、カスタマー・ハラスメントを防止するために、次の事項について留意しなければならないこと。

ア カスタマー・ハラスメントは、保護者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。

イ 教職員が保護者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。

ウ 保護者等の権利や、教育活動を実施しないことにより保護者等に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があること。

エ 障害者から教職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即するとともに、京都府障害のある人もない人もともに安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例（平成26年京都府条例第20号）を踏まえ、保護者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

- (4) 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のみならず、教職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならないこと。

別表に次の1表を加える。

別表第7

カスタマー・ハラスメントになり得るものの具体例

具体的内容		
区分		具体例
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、又は学校における教育活動と全く関係のない要求	・性的な要求をする。 ・教職員のプライバシーに関わる要求をする。
	学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの	・明らかに学校の責務とは言えない要求をする。 ・児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求する。
	対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・法令に違反するおそれのある業務を行うことを要求する。 ・担任の変更・退職を求める。 ・修学旅行費用の不合理的な減額や免除を求める。
	相当性を欠く賠償要求	・学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をする。 ・成績低下を理由に賠償請求する。

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）	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行う。 ・ 物を投げつける。 ・ わざとぶつかる。 ・ つばを吐きかける。
	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）	・ 学校施設を壊すことやＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほめかす発言等によって教職員を脅す。 ・ ＳＮＳ等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする。 ・ 教職員の人格を否定するような言動（教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行う。 ・ 土下座を強要する。 ・ 盗撮や無断での撮影をする。 ・ 教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露し、又は当該教職員が開示することを強要し、若しくは禁止する。
	威圧的な言動	・ 大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧する。 ・ 反社会的な言動を行う。
	継続的、執拗な言動	・ 同様の質問を執拗に繰り返し、文書での回答を強要する。 ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする。 ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける。 ・ 家庭訪問を何度も要求する。 ・ 勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要する。
	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	・ 長時間にわたる学校施設内での居座り ・ 頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束する。 ・ 学校施設からの不退去

（注）上記各区分の言動に該当しなければカスタマー・ハラスメントとならないという趣旨ではないことに留意すること。

附 則

この要綱は、告示の日から実施する。