

国立大学法人宮城教育大学附属学校園 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

宮城教育大学附属幼稚園、同附属小学校、同附属中学校、同附属特別支援学校（以下「附属学校園」という。）は、法令及び就業規則を遵守し教育活動に当たるとともに、「実験的で先導的な学校教育の取組」「教育実習の実施」「大学における教育研究の協力」をはじめとした附属学校園として果たすべき役割を遂行するために、教職員がその力を十分に発揮できるよう、教職員の安全かつ快適な就業環境を確保することを最優先としています。

このような認識の下、改正労働施策総合推進法を踏まえ、社会通念上不相当な言動や妥当性を欠く要求等、いわゆるカスタマー・ハラスメントによって、教職員の尊厳が損なわれ、就業環境が害されることのないよう、雇用管理上措置を講じます。

この責務を果たすため、カスタマー・ハラスメントへの適切な対応を図る基本方針を定め、本方針に基づき、教職員の心身の安全と健康を守り健全な職場環境及び教育研究環境の維持・向上に努めてまいります。

■ カスタマー・ハラスメントの定義

附属学校園に対するご意見、ご要望のうち、当該内容に含まれる要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、教職員の心身に負担を与えるなど、就業環境が害されるものを指します。

【カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例】

* あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

■ 言動・要求等の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・教職員等に権限のない事項に関する不当な言動・要求等
- ・教職員等として対応が困難あるいは対応が不可能な事項等に関する不当な言動・要求等
- ・学内規程等に定められている内容や手続きを逸脱した要求または明らかに合理性を欠く不当・過剰な要求等
- ・過度な謝罪の要求や教職員等の処罰・異動・退職等の要求等
- ・不当な損害賠償要求

■ 手段や態様（態度を含む）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、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的または執拗な言動（長時間または繰り返す電話、対応に著しい負担を生じさせる分量または頻度のメール等）
- ・拘束的な行為（窓口等での拘束、不退去、居座り等）
- ・虚偽の誇張、話のすり替え、揚げ足取り、虚偽情報の流布、故意に誤解を招くような行動・発言
- ・人格否定、差別的発言、性的発言
- ・教職員等の個人情報の詮索や執拗な聞き出し、教職員に対する誹謗中傷（SNS、インターネット等への投稿を含む）、盗撮、無断撮影

■ 対応の方針

附属学校園は、これからも関係する皆様との良好な関係の構築に努めてまいります。

教職員に対しては、カスタマー・ハラスメントに関する啓発活動も併せて行い、安易にカスタマー・ハラスメントと決めつけることなく、ご意見やご要望には誠実に対応するとともに、附属学校園に非がある場合は真摯に受け止め、誠意をもって対応します。

しかし、内容や言動が社会通念上の許容される範囲を超える場合には、毅然と対応し、原則として以後の対応をお断りさせていただきます。また、特に悪質と判断した場合には、弁護士、警察等のしかるべき機関と連携し、厳正に対処いたします。