

徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、人事行政の公正の確保、教職員の利益の保護及び教職員の能率の発揮を目的として、パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント及び妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント、カスタマー・ハラスメント等(以下「ハラスメント」と総称する。)の防止及び排除のための措置並びにハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置に関し、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、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) パワー・ハラスメント 職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、教職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、教職員の人格若しくは尊厳を害し、又は教職員の勤務環境を害することとなるような言動をいう。
- (2) セクシュアル・ハラスメント 他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び教職員が他の教職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。
- (3) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント 職場における次に掲げるものをいう。
 - イ 教職員に対する妊娠及び出産等の事由に関する言動により当該教職員の勤務環境が害されること。
 - ロ 教職員に対する妊娠、出産、育児又は介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により当該教職員の勤務環境が害されること。
- (4) カスタマー・ハラスメント 教職員の職務に係る行政サービスの利用者等(以下「行政サービスの利用者等」という。)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。
- (5) ハラスメントに起因する問題 ハラスメントのため教職員の勤務環境が害されることが、妊娠、出産、育児又は介護に関する制度又は措置の利用を妨げること及

びハラスメントへの対応に起因して教職員がその勤務条件につき不利益を受けることをいう。

(県教育委員会の責務)

第3条 県教育委員会は、ハラスメントの防止及びハラスメントが行われた場合の対応（以下「ハラスメントの防止等」という。）に関する施策についての企画立案を行うとともに、各所属長がハラスメントの防止等のために実施する措置に関する調整、指導及び助言に当たらなければならない。

(各所属長の責務)

第4条 各所属長は、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、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、ハラスメントが行われた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

2 各所属長は、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ハラスメントが行われ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5条 教職員は、ハラスメントをしてはならない。また、自らも、行政サービスの利用者等として、その職務において又は公務外の生活において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動(これに類する言動を含む。)をしてはならない。

2 教職員は、次条第一項の指針を十分認識して行動するよう努めなければならない。

3 管理又は監督の地位にある教職員は、ハラスメントの防止のため、良好な勤務環境を確保するよう努め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、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。また、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。

(教職員に対する指針)

第6条 県教育委員会は、ハラスメントを防止しハラスメントに関する問題を解決するために教職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 各所属長は、教職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

(研修等)

第7条 県教育委員会は、ハラスメントの防止等のため、教職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

- 2 各所属長は、ハラスメントの防止等のため、教職員に対し、研修を実施しなければならない。この場合において、特に、新たに教職員となった者にハラスメントに関する基本的な事項について理解させること並びに昇任した教職員にハラスメントの防止等に関し昇任後の役職段階ごとに求められる役割及び技能について理解させることに留意するものとする。

(苦情相談への対応)

第8条 県教育委員会は、ハラスメントに関する苦情相談が教職員からなされた場合に対応するため、「ハラスメント相談員設置要綱」に基づき、苦情相談を受ける教職員及び「不当要求行為等対策要綱」に基づき、苦情相談を受ける不当要求行為等対策責任者（以下これらを「相談員」という。）を設置し、相談員が苦情相談を受ける日時及び場所を指定する等必要な体制を整備しなければならない。この場合において、各所属長は、苦情相談を受ける体制を教職員に対して明示するものとする。

- 2 相談員は、次条第一項の指針に十分留意して、苦情相談に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

(苦情相談に関する指針)

第9条 県教育委員会は、相談員が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について、指針を定めるものとする。

- 2 各所属長は、相談員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

この要綱は、令和8年10月1日から施行する。

徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱の運用について

第1条関係

- 1 この要綱において「教職員」とは、県教育委員会事務局及び県教育機関の職員、県立学校の教職員等（非常勤講師を含む臨時教職員や外国語指導助手、教育実習生等を含む。）をいう。
- 2 「ハラスメントの防止及び排除」とは、ハラスメントが行われることを未然に防ぐとともに、ハラスメントが現に行われている場合にその行為を制止し、及びその状態を解消することをいう。

第2条関係

- 1 この条の「職場」とは、教職員が職務に従事する場所をいい、当該教職員が通常勤務している場所以外の場所及び懇親の場等であって当該教職員の職務と密接に関連するものも含まれる。
- 2 この条の第一号の「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」言動とは、当該言動を受ける教職員が当該言動の行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものをいう。典型的なものとして、次に掲げるものが挙げられる。
 - (1) 職務上の地位が上位の教職員による言動
 - (2) 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難な状況下で行われるもの
 - (3) 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶するのが困難であるもの
- 3 この条の第一号の「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がない又はその態様が相当でないものをいい、例えば、次に掲げるものが含まれる。なお、このような言動に該当するか否かは、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、教職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとする。
 - (1) 明らかに業務上必要性がない言動

- (2) 業務の目的を大きく逸脱した言動
- (3) 業務の目的を達成するための手段として不適当な言動
- (4) 当該行為の回数・時間、当該言動の行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

4 この条の第二号の「他の者を不快にさせる」とは、教職員が他の教職員を不快にさせること、教職員がその職務に従事する際に接する教職員以外の者を不快にさせること及び教職員以外の者が教職員を不快にさせることをいう。

5 この条の第二号の「性的な言動」とは、性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別により役割を分担すべきとする意識又は性的指向若しくはジェンダーアイデンティティに関する偏見に基づく言動も含まれる。

6 この条の第三号で定義する「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」については、教職員の上司（当該教職員を事実上監督していると認められる者及び当該教職員の人事に関する行為に関与する者も含まれる。以下同じ。）又は同僚（当該教職員と共に日常の執務を行う者（部下を含む。）をいう。以下同じ。）の言動によるものが該当する。また、この条に規定するものであっても、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものは該当しない。

7 この条の第三号の「妊娠、出産、育児又は介護に関する制度又は措置の利用」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 妊娠、出産、保育等に有害な業務につかせないこと。
- (2) 深夜勤務又は正規の勤務時間等以外の時間における勤務をさせないこと。
- (3) 保健指導又は健康診査を受けるため勤務しないこと。
- (4) 勤務を軽減し、又は他の容易な業務に就かせること。
- (5) 妊娠、出産、育児、介護に関する休暇又は休業、短時間勤務等を取得すること。
- (6) その他妊娠、出産、育児又は介護に関する制度又は措置を利用すること。

8 この条の第四号の「教職員の職務に係る行政サービスの利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、教職員が従事する職務に関し当該教職員に関わる全ての者をいう。ただし、県の教職員は、原則として含まないものとする。

9 この条の第四号の「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」言動とは、社会通念に照らし、この条に規定する行政サービスの利用者等（以下「行政サービスの利用者等」という。）の言動の内容が教職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいう。なお、このような言動に該当するか否かは、次に掲げる事項に留意した上で、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた教職員の問題行動の有無並びにその内

容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、教職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断するものとする。

- (1) 「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。
- (2) 組織又は教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。

- 10 行政サービスの利用者等からの苦情の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントには当たらない。
- 11 この条の第四号の「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」の判断に当たっては、言動の頻度や継続性を考慮するが、強い精神的又は身体的苦痛を与える態様の言動である場合には、1回の言動であっても該当し得ることに留意するものとする。
- 12 カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれる。
- 13 この条の第五号の「セクシュアル・ハラスメントのため教職員の勤務環境が害されること」とは、教職員が、直接又は間接的にセクシュアル・ハラスメントを受けることにより、職務に専念することができなくなる等その能率の発揮が損なわれる程度に当該教職員の勤務環境が不快なものとなることをいう。
- 14 この条の第五号の「ハラスメントへの対応」とは、職務上の地位を利用した交際又は性的な関係の強要等に対するハラスメント行為に対する拒否、抗議、苦情の申出等の行為をいう。
- 15 この条の第五号の「勤務条件につき不利益を受けること」とは、昇任、配置換等の任用上の取扱いや昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し不利益を受けることをいう。

第4条関係

- 1 各所属長の責務には、次に掲げるものが含まれる。
 - (1) 「徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱」及び、具体的な対策を示した指針（別紙第1・第2）を教職員に対して明示すること。
 - (2) 教職員に対する研修の計画を立て、実施するに当たり、ハラスメントの防止等のための研修を含めること。

- (3) ハラスメントが職場で行われていないか、又はそのおそれがないか、勤務環境に十分な注意を払うこと。
 - (4) ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、再発防止に向けた措置を講ずること。
 - (5) ハラスメントに関する苦情相談があった場合に、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
 - (6) 教職員に対して、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ないことを周知すること。
 - (7) カスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨を教職員に周知・啓発すること。
 - (8) カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動の抑止のための措置として、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ものへの対処の指針（別紙第2）を教職員に周知するとともに、当該指針において定めた対処を行うことができる体制を整備すること。
- 2 職場における「不利益」には、勤務条件に関する不利益のほか、同僚等から受ける誹謗や中傷など教職員が受けるその他の不利益が含まれる。

第5条関係

- 1 この条の第3項の「管理又は監督の地位にある教職員」には、他の教職員を事実上監督していると認められる地位にある教職員を含むものとする。
- 2 この条の第3項の「必要な措置」には、カスタマー・ハラスメントが生じた場合において、管理監督者がその場で事実関係を確認したり対処したりすること及び管理監督者が事案の内容や状況に応じてカスタマー・ハラスメントの被害者の上司等に適切な対応をさせることが含まれる。
- 3 この条の第3項の「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」することとは、自らの権限を行使し得る範囲において、苦情相談を受け、これに迅速かつ適切に対処することをいう。この場合において、必要に応じて相談員、県教育委員会担当課との連携をとるものとする。

第6条関係

この条の第1項の県教育委員会が定める指針は、別紙第1・第2のとおりとする。

第7条関係

- 1 この条の第1項の「教職員の意識の啓発及び知識の向上」を図る方法としては、パンフレット、ポスター等の啓発資料の配布、掲示又はグループウェア等への掲載等が挙げられる。
- 2 この条の第2項の「求められる役割及び技能」には、管理監督者がハラスメントに関する苦情相談に適切に対応するために必要な知識等が含まれる。
- 3 県教育委員会は、カスタマー・ハラスメントに関する事項の理解が特に必要と認められる教職員に対し、業務の特性等に応じた研修を実施するよう努めるものとする。

第8条関係

- 1 苦情相談は、ハラスメントによる被害を受けた本人からのものに限らず、次のようなものも含まれる。
 - (1) 他の教職員がハラスメントを受けているのを見た教職員からの相談
 - (2) 他の教職員からハラスメントをしている旨の指摘を受けた教職員からの相談
 - (3) 部下等からハラスメントに関する相談を受けた管理又は監督の地位にある教職員からの相談
- 2 この条の第1項の苦情相談を受ける体制の整備については、次に定めるところによる。
 - (1) 県教育委員会は、ハラスメントに関する教職員からの苦情相談に対応するために必要な体制をその組織構成、規模等を勘案して整備するものとする。
 - (2) 相談員の指名は、ハラスメントに関する苦情相談に適切に対応するためには業務内容及びマネジメントについての理解が必要であることを踏まえて行うものとする。
 - (3) 県教育委員会は、相談員に対し、責任を持って苦情相談に対応するよう指導を徹底するとともに、苦情相談に関する知識、技能等を向上させるため、相談員に対する研修等を実施する。この場合において、相談員の属する所属長は、相談員を県教育委員会が実施する研修等に参加させるよう努めるものとする。

第9条関係

この条の第1項の県教育委員会が定める指針は、別紙第3のとおりとする。

別紙第1

ハラスメントを防止しハラスメントに関する問題を解決するために 教職員が認識すべき事項についての指針 (カスタマー・ハラスメントを除く)

第1 ハラスメントを防止し円滑な業務運営を行うために教職員が認識すべき事項

1 基本的な心構え

教職員は、ハラスメントに関する次の事項について十分認識しなければならない。

(1) 共通事項

ア ハラスメントは、教職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、教職員の人格若しくは尊厳を害し、又は教職員の勤務環境を害するものであることを理解し、互いの人格を尊重し、ハラスメントを行ってはならないこと。

イ 業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示、指導、調整等についてはハラスメントに該当しないこと。一方、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものは、ハラスメントになり得ること。

ウ ハラスメントであるか否かについて、相手からいつも意思表示があるとは限らないこと。

エ 自らの仕事への取組や日頃の振る舞いを顧みながら、他の教職員と能動的にコミュニケーションをとることが求められること。

オ 教職員が通常勤務している場所だけではなく、勤務時間外の懇親の場等におけるハラスメントに十分注意すること。

カ 行政サービスの相手方、県教職員志望者など教職員以外の者に対してもハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

(2) パワー・ハラスメント

部下の指導・育成は、上司の役割であること。また、指導に当たっては、相手の性格や能力を十分見極めた上で行うことが求められるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要があること。

(3) セクシュアル・ハラスメント

ア 性に関する言動に対する受け止め方には個人間で差があり、セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かについては、相手の判断が重要であること。

イ 相手が拒否し、又は嫌がっていることが分かった場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。

(4) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

ア 仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立していくために必要な場合は、妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用は正当な権利であること。

イ 周囲と円滑なコミュニケーションを図りながら自身の体調や制度等の利用状況等に応じて適切に業務を遂行していくという意識を持つこと。

2 ハラスメントになり得る言動

ハラスメントになり得る言動として、例えば、次のようなものがある。

(1) パワー・ハラスメント

ア 暴力・傷害

- (ア) 書類で頭を叩く。
- (イ) 部下を殴ったり、蹴ったりする。
- (ウ) 相手に物を投げつける。

イ 暴言・名誉毀損・侮辱

- (ア) 人格を否定するような罵詈雑言を浴びせる。
- (イ) 他の教職員の前で無能なやつだと言ったり、土下座をさせたりする。
- (ウ) 相手を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の教職員宛てに送信する。

(注) 「性的指向又はジェンダーアイデンティティに関する偏見に基づく言動」は、セクシュアル・ハラスメントに該当するが、職務に関する優越的な関係を背景として行われるこうした言動は、パワー・ハラスメントにも該当する。

ウ 執拗な非難

- (ア) 改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。
- (イ) 長時間厳しく叱責し続ける。

エ 威圧的な行為

- (ア) 部下達の前で、書類を何度も激しく机に叩き付ける。
- (イ) 自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けたり、自分のミスを有無言わず部下に責任転嫁したりする。

オ 実現不可能・無駄な業務の強要

- (ア) これまで分担して行ってきた大量の業務を未経験の部下に全部押しつけ、期限内に全て処理するよう厳命する。
- (イ) 緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。
- (ウ) 部下に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。

カ 仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視

(ア) 気に入らない部下に仕事をさせない。

(イ) 気に入らない部下を無視し、会議にも参加させない。

(ウ) 分校・学級全員に送付する業務連絡のメールを特定の教職員にだけ送付しない。

(エ) 意に沿わない教職員を他の教職員から隔離する。

キ 個の侵害

(ア) 個人に委ねられるべき私生活に関する事柄について、仕事上の不利益を示唆して干渉する。

(イ) 他人に知られたくない教職員本人や家族の個人情報と言ひふらす。

(注) アからキまでの言動に該当しなければパワー・ハラスメントとならないという趣旨に理解されてはならない。

(2) セクシュアル・ハラスメント

ア 性的な内容の発言関係

(ア) 性的な関心、欲求に基づくもの

a スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること。

b 聞くに堪えない卑猥な冗談を交わすこと。

c 体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言うこと。

d 性的な経験や性生活について質問すること。

e 性的な噂を立て、性的なからかいの対象とすること。

(イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

a 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」、「女性は職場の花でありさえすればいい」などと発言すること。

b 「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をする事。

c 性的指向やジェンダーアイデンティティをからかいやいじめの対象とすること。

イ 性的な行動関係

(ア) 性的な関心、欲求に基づくもの

a 性的な関係を強要すること。

b ヌードポスター等を職場に貼ること。

c 雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり、読んだりすること。

- d 身体を執拗に眺め回すこと。
- e 食事やデートにしつこく誘うこと。
- f 性的な内容の電話をかけ、性的な内容の手紙・Eメール等を送ること。
- g 身体に不必要に接触すること。
- h 浴室や更衣室等をのぞき見すること。

(イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- a 女性であるというだけで職場のお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。
- b カラオケでのデュエットを強要すること。
- c 酒席で、上司の側に座席を指定し、お酌やチークダンス等を強要すること。

3 懲戒処分

ハラスメントは懲戒処分に付されることがある。教職員以外の者に対し、ハラスメントに類する言動を行ったときも、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して、懲戒処分に付されることがある。

第2 職場の構成員として良好な勤務環境を確保するために認識すべき事項

勤務環境はその構成員である教職員の協力の下に形成される部分が大いことから、ハラスメントが行われることを防ぐため、教職員は、次の事項について、積極的に意を用いるように努めなければならない。

- 1 ハラスメントについて問題提起する教職員をいわゆるトラブルメーカーと見て問題を真摯に取り上げないこと、又はハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けることがあってはならないこと。

職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のために皆で取り組むことを日頃から心掛けることが必要である。

- 2 職場からハラスメントに関する問題の行為者や被害者を出さないようにするために、周囲に対する気配りをし、必要な行動をとること。

具体的には、次の事項について十分留意して必要な行動をとる必要がある。

- (1) ハラスメントが見受けられる場合は、職場の同僚として注意を促すこと。

ハラスメントを契機として、勤務環境に重大な悪影響が生じたりしないうちに、機会をとらえて職場の同僚として注意を促すなどの対応をとることが必要である。

- (2) 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗ること。

被害者は「恥ずかしい」、「トラブルメーカーとのレッテルを貼られたくない」

などとの考えから、他の人に対する相談をためらうことがある。被害を深刻にしないように、気が付いたことがあれば、声をかけて気軽に相談に乗ることも大切である。

- 3 職場においてハラスメントがある場合には、第三者として気持ちよく勤務できる環境づくりをする上で、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

第3 自分が受けている言動がハラスメントではないかと考える場合において教職員に望まれる事項

教職員は、自分が受けている言動がハラスメントではないかと考える場合には、その被害を深刻にしないために、次の事項について認識しておくことが望まれる。

1 一人で抱え込まずに、相談窓口や信頼できる人等に相談すること

問題を自分一人で抱え込まずに、職場の同僚や知人等身近な信頼できる人に相談することが大切である。各職場内において解決することが困難な場合には、内部又は外部の相談機関に相談する方法を考える。なお、相談するに当たっては、ハラスメントであると考えられる言動が行われた日時、内容等について記録しておくことが望ましい。

2 当事者間の認識の相違を解消するためのコミュニケーション

ハラスメントは、相手に自覚がないことも多く、よかれと思っての言動であることもある。相手に自分の受け止めを伝えたり、相手の真意を確認したりするなど、話し合い、認識の違いを埋めることで事態の深刻化を防ぎ、解決がもたらされることがあることに留意すべきである。

別紙第2

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の指針

第1 カスタマー・ハラスメントに関して教職員が認識すべき事項

1 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

(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

ア 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

(ア) 性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること。

(イ) 県が当事者となり得ない事項に対する質問及び要求をすること。

イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

(ア) 法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(イ) 客観的に対応・回答不能な質問、要求又は意見の提示をすること。

(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

ア 身体的な攻撃(暴行、傷害等)

(ア) 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

(イ) 物を投げつけること。

(ウ) わざとぶつかること。

(エ) つばを吐きかけること。

イ 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)

(ア) 庁舎の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。

(イ) 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行うこと。

(ウ) 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。)を行うこと。

(エ) 土下座を強要すること。

(オ) 盗撮や無断での撮影をすること。

(カ) 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すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(キ) 教職員の自宅への連絡や、教職員の家族に対して要求を伝えるなど、教職

員へのつきまといを行うこと。

ウ 威圧的な言動

(ア) 大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。

(イ) 反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

(ア) 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

(イ) 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こと。

(ウ) 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

オ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

長時間にわたる居座りや電話で教職員を拘束すること。

(注)第一号及び第二号のもの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に理解されてはならない。

2 対処の内容

カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあ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。

- (1) 教職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 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管理監督者等が対応すること。
- (3) 行政サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 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、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。
- (5) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (6) 現場対応が困難な場合においては、県教育委員会担当課及び当該所掌事務の制度所管課等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- (7) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

3 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

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カスタマー・ハラスメントが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。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。

- (1) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して庁舎等への出入りを禁止すること。
- (4) 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。
- (5) 徳島県不当要求行為等対応マニュアルに基づく対応を行うこと。

4 留意事項

教職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

- (1) カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用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。
- (2) 教職員が担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用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。
- (3) 行政サービスの利用者等の権利や、行政サービスが途絶すると行政サービスの利用者等の生命や心身の健康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。
- (4) 障がい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」に即して、行政サービスの利用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。

5 関連事項

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。

6 懲戒処分

教職員が、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行ったとき又は教職員以外の者に対しカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ったときは、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して、懲戒処分に付されることがある。

第2 カスタマー・ハラスメントが生じた場合において教職員に望まれる事項

カスタマー・ハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を自分一人で抱え込まずに、カスタマー・ハラスメントが生じている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、各職場内において解決することが困難な場合には、「不当要求行為等対策要綱」に基づき県教育委員会担当課等に相談する方法を考えることが大切である。

別紙第3

ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり 留意すべき事項についての指針

第1 基本的な心構え

教職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 被害者を含む当事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。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- 3 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。

第2 苦情相談の事務の進め方

1 「ハラスメント相談員設置要綱」に基づく苦情相談の場合

(1) 苦情相談を受ける際の相談員の体制等

- ア 苦情相談を受ける際には、原則として2人の相談員で対応すること。
- イ 苦情相談を受けるに当たっては、苦情相談を行う教職員（以下「相談者」という。）の希望する性の相談員が同席するよう努めること。
- ウ 相談員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- エ 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。
- オ 行為者とされる者又は第三者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で県教育委員会担当課と連携して対応すること。

(2) 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

- ア 相談者の求めるものを把握すること。
将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。
- イ どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。
相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。
- ウ 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

エ 事実関係については、次の事項を把握すること。

- (ア) 当事者(ハラスメントの被害者及び行為者とされる者)間の関係
- (イ) 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- (ウ) 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。
- (エ) 管理又は監督の地位にある教職員等に対する相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

オ 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

カ 聴取した事実関係等については、様式1を用いて記録、保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

(3) 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

ア 原則として、行為者とされる者から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、ハラスメントが比較的軽微なもの又は行為者とされる者に改善の余地があるもののハラスメントとまではいえないようなものであり、対応に緊急性がない場合などは、管理又は監督の地位にある教職員の観察又は指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

イ 行為者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、行為者とされる者に対して十分な弁明の機会を与える。

ウ 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

(4) 第三者からの事実関係等の聴取

ハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

(5) 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

2 「不当要求行為等対策要綱」に基づく苦情相談(カスタマー・ハラスメントに関する苦情相談)の場合

(1) 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

ア 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握する。

イ どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

ウ 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

エ 聴取した事実関係等については、様式1を用いて記録して保存しておくこと。

(2) 周囲の教職員からの事実関係等の聴取等

事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の教職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずることも必要である。この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱う。

(3) 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には行為者とされる者からも事実関係を聴取することが考えられる。

(4) 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

第3 問題処理のための対応の在り方(「ハラスメント相談員設置要綱」に基づく苦情相談の場合に限る)

1 基本的事項

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、第2の第1項第2号を踏まえ、相談者からの話を丁寧に聴きながら適切に対処していく必要がある。また、対応に当たって、相談員が相談者に対しハラスメントに該当するかどうかに関する心証を伝えてはならない。

2 事案に応じた対処

対応に当たっては、ハラスメントに該当する蓋然性の程度に応じて次のような対処が考えられる。

(1) 相談者の話が事実であれば明らかにハラスメントに該当することと思料される事案

相談者の了解を得て、速やかに事案を県教育委員会担当課に知らせる必要がある。県教育委員会担当課又は相談者の意向によっては、相談員も事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力する。なお、相談者が県教育委員会担当課に知らせることを望んでいない場合でも、相談者が自傷行為に及ぶ可能性がある場合、深刻な状況にあるとうかがわれる場合など、緊急性が高いと考えられる場合には、相談者自身は県教育委員会担当課に知らせることを望んでいない旨も含めて、県教育委員会担当課に連絡する必要がある。

(2) 相談者の話の内容が事実であってもハラスメントに該当するかどうか判断難しい事案

(注)以下の対処は、相談者がこれらの対処を行うことを希望していることが前提であり、相談者の意向を確認せずに相談員限りの判断で行ってはならない。

ア 当事者双方の主張を公平かつ丁寧に聴き、隔たりを埋める。

(例) 県教育委員会担当課と連携して、行為者とされる者からの事実関係等の聴取及びそれを踏まえた相談者からの事実関係等の聴取を実施する(必要があればそれぞれ複数回実施する。)。その際、過去の事実関係を確認していずれの言い分が正しいのかを判定することを目指すのではなく、双方の主張を聴いて、認識の隔たりを埋めつつ、将来に向けて双方がとるべき対応について共通認識に到達することを目指す。

イ 第三者からの事実関係等の聴取を実施し、その結果を踏まえ、県教育委員会担当課としての判断を示す。

(例) アの対応を行っても当事者双方が共通認識に到達することが困難な場合には、

第三者からの事実関係等の聴取を実施して、事実関係を明らかにした上で、県教育委員会担当課としての判断を示し、必要な措置を行う。この段階においては、事案への対応は相談員から県教育委員会担当課に完全に移行していることが多いと考えられるが、県教育委員会担当課又は相談者の意向によっては、相談員も事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力する。

(3) 相談者の話が事実であるとしても明らかにハラスメントには該当しないと思料される事案

相談者の話の内容からすれば、明らかにハラスメントには該当しないと思料される場合であっても、相談者が組織的対応を求めているときには、相談者の了解を得て、事案を県教育委員会担当課に知らせる必要がある。一方、相談者が、相談員限りの対処や相談員からのアドバイスを望んでいる場合には、業務遂行やコミュニケーションの在り方の見直しなどによる解決を助言することもある。