

カスタマーハラスメントの防止に関する指針

2026 年 9 月 29 日

■はじめに

日本教職員組合では、平和・人権・環境・共生というスローガンのもと、インクルーシブな社会をめざし、ステークホルダーの皆さんの意見を尊重する。

一方で、役職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくるのが、日本教職員組合の理念につながるという考えのもと、「日本教職員組合 カスタマーハラスメントの防止に関する指針」を策定する。

■カスタマーハラスメントの定義

ステークホルダーからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、役職員の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- 許可なく当組合の関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および役職員や関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 役職員個人への攻撃や要求
- 役職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰な謝罪、要求
- 正当な理由のない要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定している。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されない。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、役職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により対応等をお断りする場合がある。

悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。

■役職員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施する。

カスタマーハラスメントの被害にあった役職員のケアを最優先し、再発防止にとりくむ。

■相談窓口

相談窓口は、ハラスメント窓口と同じとし、相談したこと等を理由として不利益な取り扱いをされないことや相談者等のプライバシーが保護されること等についてはコンプライアンス規則を準用する。