

保護者・地域とともにある学校をつくるための

---

# 学校カスタマーハラスメント防止 ガイドライン

---

～安全で安心な教育環境の実現に向けて～

令和8年4月1日

曾於市教育委員会

## 1 はじめに

現代は「不寛容の時代」と言われます。経済格差の拡大や自己責任論の蔓延、デジタル社会の加速は人々の寛容さを奪い、他者への攻撃的な言動やSNSを通じた一方的な拡散など、深刻な人権侵害を招いています。学校現場もこの荒波から無縁ではなく、外部からの容赦ない批判にさらされているのが実情です。

教職は高度な「感情労働」であり、常に適切な感情表現を求められる精神的負担の大きい職業です。その職業的特性に加え、長時間勤務や業務の複雑化、そして一部保護者等による社会通念を超えた過大な要求（カスタマーハラスメント）が重なり、教職員の精神疾患による休職者数は令和5年度に7,119人と過去最高を記録しました。外部要因による疲弊と離職は、学校運営の根幹を揺るがす危機的状況です。

### 教育委員会の基本姿勢

「保護者・地域とともにある学校」を目指す上で、学校が魅力ある職場であることは不可欠です。あらゆるハラスメントから教職員を守り、安心して働ける環境を整備することが何より優先されるべきだと考えます。教職員の心身の健康を守ることこそが、子どもたちの真のウェルビーイング（心身の健康と幸福）に直結すると確信し、全力を挙げて学校現場をサポートしていきます。

## 2 本ガイドラインの目的

### 目的の柱

### 具体的な方針と取り組み

#### ① よりよい関係の構築

保護者・地域からの正当な意見・要望は適正な学校運営に不可欠であり、誠実かつ丁寧に説明・回答を行います。正当な声を排除することなく反映させる一方、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求に対しては、毅然とした態度で臨む体制を構築します。

#### ② 公教育の質を支える 職場環境づくり

一部の過剰なクレームによる職務阻害や職場環境の悪化、教職員の長時間労働・健康被害を防ぎます。学校設置者の責務として職場環境を適正に維持し、児童生徒へ最良の教育を提供できる基盤を整えます。

#### ③ 国の動向と法改正

令和7年6月の労働施策総合推進法の改正により、カスタマーハラスメント対策は社会全体で取り組むべき課題となり、必要な措置を講じることが義務化されました。本市としても、この法改正の趣旨を厳格に踏まえて対応します。

### 3 学校におけるカスタマーハラスメントの定義

児童生徒等関係者の言動のうち、教職員の業務の性質や事情に照らし、「社会通念上許容される範囲を超える対応の強要」や「合理性を欠く不当・過剰な要求」をハラスメント行為と定義します。

【主体】 児童生徒等の保護者、親族、知人など関係者として行動する者 / 【対象】 非正規を含むすべての教職員

#### ① 暴力的・身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げるなどの直接的な暴力行為
- 机を叩く、椅子を蹴るなど、器物破損につながる威嚇行為

#### ② 精神的な攻撃

- 侮辱的な言動や、人格を否定するような言葉の投げかけ
- 暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責、不相当な大声
- 同じ内容の要望や苦情等を執拗に繰り返す粘着的な行為
- 言葉尻や表現のミスを捉えた、揚げ足取り的な非難
- SNSやインターネット上での、事実に基づかない誹謗中傷や学校・個人の信用を害する情報の拡散

#### ③ 不当・過剰な要求

- 根拠のないクラス替え、担任の変更・異動・辞職の要求、公平性を欠いた特定の児童生徒への特別扱い
- 学校側が対応不可と説明したことに対する繰り返しの要求、執拗な謝罪や土下座等の強要
- 緊急時を除き、勤務時間外（夜間・休日等）の対応を求める行為、特定の教職員への対応強要
- 教職員個人を対象とした損害賠償や慰謝料の理不尽な要求

#### ④ 業務を妨害する行為

- 学校内での長時間の居座りや、電話対応における長時間の拘束（目安として1時間を超えるもの）
- 短時間に何度も電話をかけ、同様の要求を繰り返し行う行為

#### ⑤ プライバシー等の侵害

- 学校内の様子、教職員、児童生徒を許可なく撮影・録音する行為
- 教職員へのつきまとい、待ち伏せ、監視を疑わせる行為、緊急性のない自宅への訪問

## 4 カスタマーハラスメントへの対応方法について

### (1) 対応時の基本原則

- ① **初期対応の徹底**：初回は傾聴に徹し、丁寧かつ誠実に対応します。不安や憤りから理路整然と話せない背景を理解し、安易に最初からハラスメントと決めつけません。
- ② **面会時間のルール化**：初回面談は原則として平日の放課後60分までとし、あらかじめ終了時刻を提示します（2回目以降は30分を目安とします）。内容により学校側が日時を指定します。
- ③ **組織対応と記録**：面談・電話は必ず複数人で対応し、2回目以降は管理職が同席します。また、ボイスレコーダー等の活用を事前に伝えた上で録音を行い、組織で記録を共有します。

### (2) 事案発生後の対応フローと措置

① **毅然とした態度**：無理な要求には従わず、できないことは「できない」と明確に伝える

② **対応の打ち切り**：対応が長時間に及ぶ場合や継続困難な場合は、理由を述べて打ち切る

③ **外部連携・法的対応**：ハラスメントが継続する場合は、教育委員会と相談の上、弁護士を通じた警告や警察への通報を行う

※金銭的保証や念書等の文書作成を求められても、組織として一貫して拒否します。危険が生じる場合は直ちに警察へ相談します。

### (3) 教職員ケアとハラスメント防止対策

被害を受けた教職員に対しては、医療機関受診や専門窓口への相談を勧め、環境調整や人事上の配慮など心身の安全確保を最優先します。また、教職員のカウンセリング技能向上のための研修や、保護者への積極的な意識啓発・広報を行います。

## 5 おわりに

時代の激しい変化に伴い学校を取り巻く環境も変容していますが、子どもたちの健やかな成長を支える学校・保護者・地域の役割が変わることはありません。現代こそ、三者の緊密な連携と互いを尊重し合う信頼関係が不可欠です。

曾於市教育委員会は、今後も「市民そおぐるみの教育」を推進し、「保護者・地域とともにある学校」の実現に全力で取り組みます。同時に、教職員が安心して教育活動に専念できるよう、過度な要求やハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、健全な教育環境を守り抜くことを宣言します。

### ＜ハラスメントのための相談・報告窓口＞

**曾於市教育委員会 学校教育課**

電話番号：0986-76-8872（受付：平日 8:30～17:15）

E-mail：[gakkou@city.soo.lg.jp](mailto:gakkou@city.soo.lg.jp)