

学校におけるカスタマーハラスメントへの対応指針

太田市教育委員会

1 基本的な考え方

各学校は、児童生徒の健やかな成長を第一に考え、保護者や地域住民等を重要なパートナーとして捉え、信頼関係を大切にしながら、よりよい教育活動の実現に努めている。保護者や地域住民等から学校に寄せられる意見や要望には、丁寧かつ誠実に対応し、教育活動の改善につながる大切なものとして扱う。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける言動、長時間にわたる拘束など、教職員の勤務環境や教育活動に支障を及ぼす社会通念上許容される範囲を超える言動については、学校におけるカスタマーハラスメントとして組織的な対応が求められる。必要に応じて、教育委員会や関係機関と連携し、適切に対応する。

学校及び教育委員会は、保護者や地域住民等と対話を重ね、協働による「共につくる」学校運営を進めるとともに、児童生徒が安心して学び、教職員が安心して教育活動に取り組むことのできる環境づくりを推進する。

2 学校におけるカスタマーハラスメントの定義

「学校におけるカスタマーハラスメント」とは、保護者や地域住民等から寄せられる意見や要望のうち、内容が妥当性を欠くもの、又はその実現のための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、教職員の心身の健康や教育活動に支障を及ぼす行為をいう。

なお、学校運営や児童生徒に関する相談、意見、要望については、教育活動の充実につながるものとして、適切に対応する。

3 学校におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、該当する行為の例であり、これらに限られるものではない。学校は、行為の内容、目的、経緯、態様、頻度等を総合的に考慮し、組織的に対応する。

- (1) 威圧的・精神的な攻撃
 - ・大声や暴言、脅迫、侮辱、名誉毀損等
 - ・SNS等において、教職員や児童生徒等の個人情報や無断で投稿・公開すること
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、物を投げる、つばを吐く等
- (3) 拘束的な言動
 - ・長時間の電話や校内での居座り等により、教職員の業務を妨げること
- (4) 継続的・執拗な言動
 - ・同じ要求や質問、電話、メール等を繰り返すこと
 - ・勤務時間外の対応や自宅での謝罪等を強要すること
- (5) 学校の教育活動と無関係・理由のない要求
 - ・性的な要求、教職員の家庭や私生活に関する要求
- (6) 学校の教育活動・運営の範囲を著しく超える要求
 - ・学校外での児童生徒の行動等の監視を求めること
- (7) 対応が著しく困難又は不可能な要求
 - ・修学旅行費等の不合理な減額・免除
 - ・合理的な理由なく、クラス替え、担任の変更・退職等を求めること
- (8) 相当性を欠く賠償要求
 - ・教育活動と無関係な賠償請求
 - ・成績低下を理由とする賠償請求

4 基本的な対応

学校におけるカスタマーハラスメントに対しては、教職員の安全と教育活動を守るため、次のとおり組織的かつ毅然に対応する。

(1) 組織的な対応

- ・管理職等を中心に、複数の教職員で対応し、担当者一人に負担を集中させない体制を整える。必要に応じて教育委員会へ報告・相談し、助言や支援を受けながら対応する。
- ・相手方の主張や要求内容、発生した経緯等を正確に把握するとともに、対応内容や経過を記録し、関係職員で共有する。なお、記録については個人情報の取扱いに十分留意し、適切に管理する。
- ・事実関係の確認や記録のため、必要に応じて相手方にその旨を伝えた上で録音等を行う。
- ・説明や回答を行っても理解が得られず、同様の要求が繰り返される場合や、威圧的な言動が続く場合には、教育委員会と相談の上、対応を終了する働きかけを行う。

(2) 対応時間

- ・面談の対応時間は、面談開始時に相手方へ伝え、原則として60分程度を目安とする。
- ・電話対応は、原則として平日の勤務時間内とし、1回あたり30分程度を目安とする。なお、電話対応時間については、各学校の勤務体制や教育活動の実情に応じて設定する。
- ・緊急を要する連絡については、この限りではない。

(3) 特に悪質な事例への対応

- ・暴力、暴言、脅迫、強要等、学校の安全・安心を脅かす行為があった場合は、児童生徒及び教職員の安全確保を最優先に対応する。
 - ①不適切な言動や行為が確認された場合は、行為をやめるよう注意し、冷静な対話を求める。
 - ②改善が見られない場合は、対応の継続が困難であることを伝え、対応を中断するとともに退室を求める。
 - ③退室の求めに応じない場合や、安全が脅かされる場合は、警察へ通報するなど、関係機関と連携し、適切に対応する。
 - ④対応については、複数の教職員で行い、事実関係や経過を記録する。

(4) 教職員への配慮

- ・管理職は、対応後、必要に応じて関係職員の心身の状況を確認し、適切な支援を行う。
- ・相談窓口を教育委員会に設置し、教職員に周知する。

(5) 顧問弁護士やスクールロイヤーの活用

- ・法的な観点から保護者や地域住民等への対応について判断に迷う場合は、学校教育課に相談し、必要に応じて、顧問弁護士やスクールロイヤー等の専門家から助言を受けるものとする。また、教育委員会が必要と認めた場合は、校長が顧問弁護士に直接電話で相談することや、保護者等との面談等に弁護士の同席を依頼することができる。なお、これらの相談や支援を受けた場合は、所定の報告書を作成するものとする。

5 よりよい教育活動のための保護者や地域住民等との対応

学校は、児童生徒の成長を第一に考え、保護者や地域住民等との対話を大切にしながら教育活動を進めている。学校への意見・要望については、教育活動の改善につながる大切なものとして受け止め、よりよい教育活動につなげていく。

一方で、教職員の人格や尊厳を傷つける言動や、教育活動を妨げる行為については、本指針に基づき適切に対応する。

6 教育委員会の役割

- ・学校や教職員からの相談に対応する窓口（太田市教育研究所）を設け、必要な助言や支援を行う。
- ・学校掲示用の「保護者や地域との信頼構築のためのポスター」を作成し、各校に配布する。
- ・組織的な対応を支援するため、録音・通訳・写真撮影等にも活用できるスマートフォンを各校に配布する。
- ・必要に応じて弁護士や専門機関と連携し、対応が困難な事案については、学校と協議の上、教育委員会として必要な支援を行う。
- ・学校における対応力向上のため、必要な研修や情報提供を行う。

7 その他

本指針は、学校を取り巻く状況や社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行う。

令和8年10月1日 策定

来校者の皆様へ

信頼でつながる 笑顔あふれる学校へ



学校とのよりよい関係づくりのために
教職員への行き過ぎた行為はご遠慮ください



暴言・大声



互いを尊重し、
冷静な話し合いをお願いします。



長時間の拘束



面談や電話は、必要な時間での
対応にご協力ください。



過度な要求



学校ができないことも
あることをご理解ください。



SNSへの投稿



先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください。

* 学校の安全・安心を脅かす暴力、脅迫、威圧的な言動などに対しては、
子供たちと教職員の安全を最優先に、警察や関係機関と連携し、適切
に対応します。

太田市教育委員会