学校における保護者・地域住民等とのより良い関係構築およびカスタマーハラスメント対応マニュアル

常滑市教育委員会

１　本マニュアルの目的と基本姿勢

児童生徒等の健やかな成長を支える上で、保護者や地域住民等は教育上の「重要なパートナー」であり、学校および教職員は、日頃から丁寧な対話を重ね、相互の信頼関係を構築し、協働して教育活動を推進していくことが重要です。

一方で、労働施策総合推進法の改正により、2026年10月１日から教育委員会に対してカスタマーハラスメント防止措置を講じることが義務付けられました。教職員の就業環境および児童生徒の教育環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、個人の問題としてではなく、学校および教育委員会が組織として毅然に対応することとします。

２　基本姿勢のポイント

（１）日頃のコミュニケーション

保護者等とは、日頃から十分なコミュニケーションを図る。

（２）傾聴と共感

傾聴・受容・共感を基本とし、保護者等の思いや焦り、困り感に真摯に向き合う。

（３）誠実な対応

正当な苦情・要望や障害者差別解消法に基づく合理的配慮の請求には誠実に対応する。

（４）組織的・毅然とした対処

社会通念上許容される範囲を超えた言動には、組織的かつ段階的に毅然と対処する。

２　カスタマーハラスメントを構成する三要素

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、防止措置の対象となる言動は以下の3つの要素で整理できます。

（１）対象となる関係者と手段

児童生徒等の保護者、親族、知人等の関係者および地域住民等の言動（対面、電話、電子メール、SNS等を含む）

（２）行為の不相当性（社会通念上の限界超え）

教職員が従事する業務の性質等に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたもの（要求の内容、または手段・態様が不相当であること）

（３）就業環境の阻害

教職員の就業環境が害されるもの（身体的・精神的苦痛を与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、就業上看過できない支障が生じること）

３　社会通念上、許容される範囲を超えた言動の例

分　　類	具体的言動の例
(1)理由や根拠がない無関係な要求	・性的な要求をすること ・教職員の家庭や私生活に関する要求をすること
(2)教育活動・学校運営の範囲を著しく超える要求	・児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること ・明らかに学校の責務とは言えない要求をすること
(3)対応が著しく困難・対応不可能な要求	・修学旅行費の不合理な減額・免除を求めること ・クラス替えや担任の変更、退職等を求めること
(4)相当性を欠く賠償要求	・学校教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること ・成績低下を理由とする賠償請求をすること
(5)身体的な攻撃	・殴る・蹴る・叩く等の暴行をすること ・物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかけること
(6)精神的な攻撃	・脅迫すること（SNSに悪評を書き込む、自宅に行く、執拗につきまとう等） ・教職員のプライバシーに係る情報をSNS等へ投稿等をすること ・教職員の容姿や顔を無断で撮影したり、会話等を録画・録音したりすること
(7)威圧的な言動	・大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に要求すること
(8)継続的・執拗な言動	・何度も電話したり要求を繰り返したりすること ・何度も家庭訪問をするよう要求したりすること ・同様の質問を執拗に繰り返したり、文書での回答を強要したりすること ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること ・教職員の自宅を訪れて謝罪を強要すること
(9)拘束的な言動	・長時間にわたり校内に居座り、教職員の業務を妨げること ・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること ・校内施設からの不退去や居座りをすること

4　段階的・組織的対応

事案発生後、学校や教育委員会が速やかに事実関係を確認し、迅速かつ適切に対応できるよう、段階的、組織的に対応します。

【第1段階】初期対応（ハラスメントとは断定できない段階を含む）

実施項目	内　　容
複数対応の徹底	・担任と学年主任等、複数名で丁寧に対応する。
目安時間の設定	・過度な時間拘束を防ぐため、対応時間は「30分程度」を目安とし、あらかじめ伝える。
正確な記録と録音	・やり取りの日時・場所・発言内容を正確に記録する。 ・正確に記録する観点から、状況に応じて録音をする。
要求に対する対応	・その場で即答せず、「管理職（校長）に確認し、後日お伝えします」と伝える。 ・執拗に迫られる場合は、「申し訳ございませんが、これ以上の対応はできかねます」と伝え、退室を求めたり電話を切ったりする。
管理職への報告	・速やかに管理職（校長）に報告し、指示を仰ぐ。

【第2段階】管理職対応

実施項目	内　　容
事実関係の把握	・管理職（校長）は、その場で記録を確認し、事実関係を把握する。
対応者の保護	・管理職（校長）の指示により、対応者を切り替える。
要求に対する対応	・状況に応じて、面談や電話ではなく、メール等のやり取りに切り替える。
教育委員会への報告	・管理職（校長）は、教育委員会学校教育課（指導主事）に速やかに情報共有する。 ・必要に応じて、スクールロイヤー等に相談する。
警察への連絡	・身の危険を感じる場合は、即時、警察に通報する。脅迫等については、警察に相談する。

【第3段階】教育委員会対応

実施項目	内　　容
事実関係の把握	・必要に応じて、学校や行為者から事実関係を聴取する。
対応者の保護	・被害を受けた教職員に対して、スクールカウンセラーや産業医との面談等、メンタルヘルスケアを実施する。
学校の保護	・行為者からの連絡は、教育委員会学校教育課で対応する。
市長部局との連携	・市長部局と速やかに情報共有し、顧問弁護士や警察等とも連携して対応する。

５ 二次被害の防止・再発防止

すべての教職員や児童生徒に二次被害が及ばないよう、安全確保やプライバシーの保護を徹底し、再発防止に向けた取組を実施します。

実施項目	内　　容
児童生徒の安全確保	・すべての児童生徒が安心して教育を受けられる環境を整えると同時に、行為者の児童生徒が不利益を被らないよう配慮する。
不利益取扱いの禁止	・被害を受けた教職員が、カスタマーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、被害を受けた教職員に対し、低い評価等の不利益な取扱いをすることを一切禁止する。
プライバシーの保護	・相談者・関係者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等含む機微な情報）を徹底して保護する。
学校における再発防止	・学校側の対応等における問題点や保護者や地域とのコミュニケーション不足がなかったかを検証し、改善点を探る。
保護者、地域との連携強化	・学校運営協議会や学校評価も活用し、保護者や地域住民等との情報共有や連携を強化する。

６ その他

（１）修正・変更の必要がある場合は、その都度、市教育委員会（学校教育課）と市小中学校長会の間で協議するものとする。

（２）教育委員会は、毎年度４月に、小中学校児童生徒の保護者に本マニュアルを一斉配信して周知徹底を図るものとする。

（３）極めて重大なカスタマーハラスメントが生じた場合は、その記録を「取扱注意」で全小中学校長と情報共有をする。

2026年（令和８年）10月１日

常滑市教育委員会