

苓北町立学校における保護者等とのよりよい
関係づくりのためのガイドライン

令和8年6月

苓北町教育委員会

目 次

●はじめに	1
●1 カスタマーハラスメントの定義	2
●2 要求内容が妥当性を欠く場合(例)	2
●3 社会通念上不相当な言動(例)	3
●4 カスタマーハラスメント認定時の留意点	4
●5 カスタマーハラスメント予防のための取組	4
●6 カスタマーハラスメント発生時の基本対応	5
●7 言動別対応の基本的な例	6
●8 事案類型別の対応例	6
●9 学校としての基本姿勢	8
●10 関係法令	9
●11 学校設置者の責務	10
●おわりに	11
●資料 学校における対応フロー	12
●資料 相談・苦情等対応報告書	13

はじめに

近年、学校教育を取り巻く環境は大きく変化しており、教職員が担う役割や責任は年々増加しています。特に、教員のなり手不足は深刻な課題となっており、令和6年度における小学校教員採用選考試験の全国平均倍率は2.2倍と過去最低を記録しました。また、臨時的任用教職員の確保も難しく、欠員が生じている学校もあるなど、慢性的な教職員不足の状況が続いています。

さらに学校現場では、いじめ重大事態への対応、不登校児童生徒の増加、特別支援教育の充実、多様化する家庭環境への支援など、従来以上に複雑かつ高度な対応が求められています。加えて、感染症対策、ICT教育の推進、働き方改革への対応など、教職員が担う業務は多岐にわたり、学校現場の負担は極めて大きなものとなっています。

本町においても、令和8年2月に「荅北町立学校の教育職員に関する業務量管理・健康確保措置実施計画」を策定し、教職員が心身ともに健康で、安心して教育活動に専念できる環境づくりを進めているところです。

そのような中、学校に対する保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）からの相談、要望、意見等は増加傾向にあります。保護者等の声には、学校運営や教育活動をより良くするための貴重な意見が多く含まれており、学校にとって保護者等は子どもの成長を共に支える大切なパートナーであり、最も身近な理解者であり、協力者でもあります。

一方で、学校と保護者等との間に認識の違いや説明不足、感情の行き違いなどが生じた場合、本来は建設的であるはずの意見や相談が「苦情」として表面化することがあります。さらに、状況によっては、過度な要求や威圧的な言動、長時間の拘束、SNS等による誹謗中傷など、教職員の勤務環境や教育活動に重大な支障を及ぼす事案へ発展する場合があります。

こうした状況の中においても、学校は子どもたちの学びと成長を止めることなく、安心・安全な教育環境を維持していかなければなりません。そのためには、学校と保護者等が互いを尊重し、冷静かつ建設的な対話を行うことが重要です。特に、双方の心理的安全性が確保されることで、誤解や対立を未然に防ぎ、問題の早期解決につながることを期待されます。

そのためにもまずは、教職員一人で保護者等の話を聞くのではなく、複数体制でしっかりと話を聞いてください。その後、本ガイドラインを参考としながら、管理職を中心に学校全体として対応することが重要であり、初動対応の大切さを十分理解したうえでの対応が求められます。

文部科学省が示した資料『「すべての子供たちへのよりよい教育の実現」をめざして』の「地域・保護者の皆様へ」では、「教職員とのより良い関係づくりにご配慮ください」として、次の4点が示されています。

△ 適切な表現・声量	怒鳴るなどの行動はお控えください
△ 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
△ 適切な時間内の御相談	御相談は定時に、過度に長時間の御相談はお控えください
△ SNSでの拡散	先生や子供を傷つけるSNS投稿はお控えください

本ガイドラインは、教職員が保護者等の声や苦情を必要以上に恐れることなく、一方で保護者等を否定することなく、互いを尊重しながら適切な対応を行うための指針として策定したものです。また、教職員が一人で悩みや負担を抱え込まず、組織的な対応を進めるための実践的な支援資料として活用されることも目的としています。

本ガイドラインを活用することにより、苦情対応等に伴う教職員の心理的負担やストレスの軽減を図るとともに、教職員が本来担うべき教育活動に専念できる環境づくりを推進します。そし

て、学校・家庭・地域が相互に信頼関係を築きながら協働し、すべての子どもたちへのより良い教育の実現につながることを願っています。

1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が令和4年（2022年）2月に策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、顧客等からの著しい迷惑行為により労働者の就業環境が害される行為について、組織として適切に対応する必要性が示されています。

学校においても、教育現場の特殊性を踏まえつつ、教職員を守り、安心して働くことができる環境を整備する観点から、同様の考え方を取り入れる必要がありますが、学校は、保護者等を「顧客」として捉えるものではありません。

本ガイドラインにおける「カスタマーハラスメント」という用語は、厚生労働省が示す整理を踏まえ、教職員の勤務環境を害する著しい迷惑行為を整理するため便宜的に用いるものです。

本ガイドラインにおいて「カスタマーハラスメント」とは、次のような行為を指します。

保護者、地域住民、関係者その他職員以外の者が、学校教育活動又は学校運営に関して行う言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、その言動により教職員の勤務環境が害されるもの

なお、保護者等からの意見や要望そのものを否定するものではありません。学校としては、正当な意見や相談には真摯に対応します。

学校は、保護者等との信頼関係を大切にしながら、不当な要求や迷惑行為に対しては、組織として適切に対応していきます。

- ※1 「教職員」とは、校長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師、学校事務職員、会計年度任用職員その他学校に勤務する職員をいう。
- ※2 「学校教育活動又は学校運営に関して」とは、児童生徒への指導、成績評価、生徒指導、部活動、学校行事、学校施設、学校給食、保護者対応等に関連する事項を含む。
- ※3 「勤務環境が害される」とは、正当な理由のない時間拘束や教職員が身体的又は精神的苦痛を受け、教育活動や校務遂行に看過できない支障が生じる状態をいう。

2 要求内容が妥当性を欠く場合（例）

- (1) 学校又は教職員に明らかな過失や瑕疵が認められない場合
学校や教職員が、法令、校則及び学校としての通常の教育活動に基づき適切に対応しているにもかかわらず、その結果のみを理由に一方的な責任追及を行う場合です。
- (2) 学校教育活動とは関係のない要求をする場合
学校の本来業務や教育活動とは無関係な内容について、学校や教職員へ対応を求める場合です。
- (3) 制度上対応できない内容を強要する場合
法令、条例、教育委員会規則、学校規程等により対応できない内容について、執拗に要求する場合です。

- (4) 特定児童生徒のみを不当に優遇するよう求める場合
教育の公平性を損なう特別扱いを求める場合です。
- (5) 成績変更、進級・卒業判定変更等を不当に要求する場合
教育的・客観的な評価に基づく判断に対して、不当な変更要求を行う場合です。
- (6) 担当外業務や私的対応を求める場合
教職員に対し、本来の業務範囲を超えた私的対応を求める場合です。
- (7) 繰り返し説明しても同一要求を執拗に継続する場合
学校側が合理的説明を尽くしているにもかかわらず、同一内容を繰り返し要求し続ける場合です。

※ これらの言動についても、背景事情や程度によっては直ちにカスタマーハラスメントに該当しない場合があります。

※ 教職員側にも不適切な対応があった場合には、学校側として真摯に改善に努める必要があります。

3 社会通念上不相当な言動（例）

保護者等が学校へ相談や要望、苦情を伝えることは正当な権利であり、学校としても真摯に対応し、信頼関係づくりに努める必要があります。

一方で、その伝え方や態様が社会通念上不相当であり、教職員へ過度な負担や恐怖感を与えたり、教育活動に支障を及ぼしたりする場合には、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

以下は、学校現場で想定される「社会通念上不相当な言動」の主な例です。

言動	具体例
身体的攻撃	殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げる、つばを吐く
精神的攻撃	人格否定、侮辱、差別発言、誹謗中傷
暴言	怒鳴る、威圧的な口調で責め立てる、罵声、威嚇
脅迫	「SNSで拡散する」「訴えるぞ」「辞めさせる」等の脅し
セクシュアルハラスメント	不適切な身体接触、性的発言、つきまとい
揚げ足取り・言いがかり	言葉尻を執拗に責める、粗探しを続ける
正当な理由のない過度な要求	土下座要求、制度外対応の強要、即時回答の強制
権威的言動	地位や立場を利用した圧力的要求、特別扱いするような要求
長時間拘束	長時間電話、居座り、夜間対応の強要
非協力	説明を聞かない、一方的な会話、謝罪を受け入れない
会話の脱線	本題と無関係な主張を延々と繰り返す
謝罪の要求	根拠もなく謝罪を要求する、土下座を要求する
無断撮影・録音	教職員や校内を無断で撮影・録音する
SNS投稿	教職員名や顔写真、対応内容等をSNSへ投稿し拡散する
執拗な連絡	短時間に繰り返し電話やメールを送る、返信を催促する

4 カスタマーハラスメント認定時の留意点

保護者等からの相談や苦情への対応においては、まず相手の思いや不安、問題意識を丁寧に受け止める姿勢が重要です。学校と保護者等は、本来、子どもの健やかな成長という共通の目的を持つ存在であり、対立ではなく協働による問題解決が基本となります。

そのため、相手方の言動が直ちにカスタマーハラスメントに該当すると決めつけるのではなく、発言に至った背景や学校側の対応状況等を含め、次の事項を総合的かつ客観的に判断する必要があります。

- ①言動が始まった経緯（どのような経緯で問題が発生したのか）
- ②学校側の対応の適切性（そのような言動に至った原因があるのか）
- ③相手方の要求内容（要求に合理性や妥当性があるか）
- ④言動の程度（一般的に許容できる範囲の言動なのか否か）
- ⑤継続性や執拗性（一時的なものなのか、あるいは、継続的に繰り返される見込みがあるのか）
- ⑥児童生徒への影響（教育環境が乱されていないか）
- ⑦教育活動への支障の有無（教職員が本来業務を遂行できない状態になっていないか）

また、障がいや精神的事情等が背景にある場合には、安易にカスタマーハラスメント認定を行わず、必要な配慮を行うことも重要です。

5 カスタマーハラスメント予防のための取組

カスタマーハラスメントへの対応において最も重要なことは、「問題が深刻化する前に予防すること」です。学校と保護者等との間に信頼関係が築かれていれば、多くの問題は冷静な対話によって解決することが可能となります。

また、学校現場では、教職員が「保護者対応は個人で何とかしなければならない」と抱え込みやすい傾向があります。しかし、カスタマーハラスメントは個人の対応能力だけで防げるものではなく、学校組織全体で予防・対応していく必要があります。

そのため学校は、物理的な環境整備と、日常的なコミュニケーション改善の両面から、未然防止に取り組むことが重要です。本指針では、予防のための取組を大きく「物理的方法」と「人為的方法」の2つに整理します。

（１）物理的方法

物理的方法とは、設備や仕組み、ルール等を整備することにより、カスタマーハラスメントの発生リスクを低減する取組です。

学校は、次のような方法により未然防止を図ります。

- ① 校内に「カスタマーハラスメント防止」に関する掲示を行う。
- ② 「暴言・暴力・威嚇行為には組織的に対応する」旨を周知する。
- ③ 学校ホームページ等で基本方針を公開する。
- ④ 必要に応じ録音・録画機器を活用する。
- ⑤ 教職員の名札は必要最小限の表記とする。
- ⑥ 私用携帯電話や個人SNSによる保護者対応を行わない。

（２）人為的方法

人為的方法とは、教職員の対応姿勢やコミュニケーション方法を工夫することにより、トラブルの発生や拡大を防ぐ取組です。

- ① 丁寧で分かりやすい説明を心掛ける。
- ② 相手の話を最後まで聞く。
- ③ 感情的対応を避ける。
- ④ 判断できる事項は明確に回答する。
- ⑤ 学校側に非がある場合は真摯に謝罪する。
- ⑥ 一人で抱え込まず、管理職へ速やかに報告する。
- ⑦複数人で対応する。

6 カスタマーハラスメント発生時の基本対応

学校におけるカスタマーハラスメントは、突然発生する場合がありますが、多くは保護者等の不安、不満、誤解、感情的高まりなどが背景となり、対応の過程で深刻化していく傾向があります。

特に、教職員が一人で抱え込み、長時間対応を続けることは、精神的疲弊や判断力低下を招きやすく、問題の深刻化につながるため注意が必要です。

(1) カスタマーハラスメントが発生する主な要因

カスタマーハラスメントの発生原因は様々ですが、大別すると次のようなものが考えられます。

- ①対応した職員の態度や説明への不満（冷たい対応をされたと感じたなど）
- ②自分の望む結果が得られないことへの不満（要望が認められないなど）
- ③本人の言動傾向やコミュニケーション上の特性に起因している（普段から粗暴、粘着的であるなど）。
- ④意図的又は習慣的な嫌がらせ（過度な謝罪を求めるなど）。

これらのうち①及び②については前出のカスタマーハラスメントの予防で述べたとおり、人為的方法を遵守することにより一定程度発生を未然に防ぐことができますが、対話や意思の表示が人と人との関係性で成り立っている以上、カスタマーハラスメントを完全になくすことはできません。万が一カスタマーハラスメント（カスタマーハラスメントに発展する可能性が高いという場面を含む。）が発生した場合は、次の例により適切に対応し、カスタマーハラスメントに対して組織的かつ適切に対応する姿勢を示してください。

また、適切に対応したにもかかわらず、カスタマーハラスメントが解消されない場合は、直ちに学校設置者（教育委員会学校教育班）又は管理職まで連絡してください。

(2) 基本的な対応原則

カスタマーハラスメント発生時には、次の基本原則を踏まえて対応します。

- ①まず安全確保を最優先とする。
- ②教職員個人で抱え込まない。
- ③冷静かつ事実に基づいて対応する。
- ④不当要求には安易に応じない。
- ⑤必要に応じ対応を終了する。
- ⑥事実確認と感情的議論を分けて対応する。

(3) 共通対応事項

カスタマーハラスメント又はその疑いがある場合には、次の事項を基本対応として行います。

- ① 一旦対応を中断し、管理職へ報告する。
- ② 必要に応じ「その言動はハラスメントに該当する可能性があります」と明確に伝える。

- ③ 原則として録音を行う際は、その旨を相手方へ伝える。
- ④ 必ず複数人で対応する。
- ⑤ 必要に応じ教育委員会、スクールロイヤー、警察等と連携する。

(4) 対応記録を必ず残す

カスタマーハラスメント対応では、記録の保存が極めて重要です。

記録には、日時、場所、相手方氏名、発言内容、対応職員、対応経過等を具体的に残します。

記録を残すことで、組織共有、再発防止、法的対応、教職員保護につながります。

(5) 教職員のメンタルケア

カスタマーハラスメントへの対応は、教職員へ大きな心理的負担を与える場合があります。

そのため学校は、対応後の声掛け、管理職によるフォロー、業務負担軽減、必要に応じた相談支援等を行い、教職員が孤立しない環境づくりに努める必要があります。

7 言動別対応の基本的な例

カスタマーハラスメントへの対応は、相手方の言動の態様や状況によって適切な方法が異なります。学校としては、保護者等との対話を基本としながらも、教職員及び児童生徒の安全を最優先に考え、必要に応じ毅然とした対応を行う必要があります。

また、対応の際には、感情的対立を避けること、教職員個人で抱え込まないこと、組織的対応を徹底すること、教育活動への影響を最小限にすることを常に意識することが重要です。

以下に、代表的な言動別の基本対応例を示します。

類型	対応例
暴言・脅迫	発言の中止を求め、改善しない場合は対応を終了する。必要に応じ録音・複数対応を行う。
長時間拘束	一定時間で終了を告げ、必要に応じ後日対応へ切替える。
SNS投稿示唆	名誉毀損・個人情報保護等の観点から問題があることを説明する。
無断撮影・録音	撮影・録音停止を求め、応じない場合は管理職対応へ切替える。
土下座要求	応じず、不当要求であることを明確に伝える。
居座り	面談終了を伝え、退去を求める。応じない場合は警察相談を検討する。
暴力行為	安全確保を最優先し、直ちに警察へ通報する。
執拗な電話・メール	回答済事項を整理して伝え、必要以上の対応を終了する。
威圧的態度	管理職を含めた複数対応へ切替え、冷静な対応を求める。
差別的・侮辱的発言	発言中止を求め、改善しない場合は面談終了を検討する。

8 事案類型別の対応例

カスタマーハラスメントは、その態様や継続性、相手方の行動傾向によって様々な形で現れます。学校現場では、単独の言動だけではなく、複数の類型が重なって発生する場合も少なくありません。

そのため、教職員は「どの類型に該当するか」を冷静に整理し、感情的に対応するのではなく、事案の性質に応じた適切な対応を組織的に行う必要があります。

また、対応に当たっては、教職員個人で抱え込まないこと、初期段階から管理職と共有すること、記録を残すこと、教育活動への影響を最小限にすることが重要です。

以下に、学校現場で想定される代表的な事案類型と基本的な対応例を示します。

A 時間拘束型

- ・長時間にわたって職員を拘束する、学校に居座る又は電話を続ける。

【対応】対応時間には一定の区切りを設け、「本日の対応はここまでとします。」「続きは改めて時間を設定します。」などと明確に終了を伝える。

B 校外呼出型

- ・クレームや意見などの詳細を告げずに、職場外（自宅や飲食店など）に呼びつける。

【対応】原則として、学校外での個別対応には応じません。必要な場合には、「学校で正式に対応いたします。」「複数職員で対応させていただきます。」などと伝え、学校内での組織的対応へ切替えます。

C 公私混同型

- ・休日や深夜等の勤務時間外に教職員個人の携帯電話に連絡、個人SNSを通じて送る。

【対応】保護者対応は、原則として学校の正式な連絡手段を使用します。そのため、「学校を通じてご連絡ください。」「勤務時間内で対応いたします。」などと明確に伝える。

【対応】私用携帯番号を教えない、個人SNSを利用しない、必要に応じ着信制限を行うなど予防的対応も重要です。

D 暴言型

- ・怒鳴る、威圧的口調、人格否定、差別的発言

【対応】まずは冷静に、「そのような発言はお控えください。」と改善を求め、必要に応じて、「記録のため録音させていただきます。」と伝え、録音対応を行う。

【対応】改善が見られない場合には、「これ以上続く場合は対応を終了します。」と明確に伝え、必要に応じて面談や電話を終了します。

E 権威型

- ・役職、地位的立場を利用した圧力や理不尽な要求

【対応】学校としては、相手の立場に左右されず、公平・公正な対応を徹底します。

必要に応じて、「学校として統一した基準で対応しています。」と説明し、個別特別対応を行わないことを明確にします。

【対応】担当者個人への圧力を避けるため、管理職対応へ速やかに切替えます。

F リポート型

- ・同一要求を繰り返す、回答済内容を認めない

【対応】回答内容を整理し、「既に回答済みの内容です。」「学校としての回答は変わりません。」などと明確に伝えます。

【対応】文書回答へ切替える、窓口を管理職へ一本化する、対応記録を共有するなど、組織的対応を行います。

G 威嚇・脅迫型

- ・「SNS等で拡散する」など学校運営に支障を与える旨の発言

【対応】まずは冷静に、「そのような行為は、内容によっては、名誉毀損、侮辱、個人情報保護等の法的問題が生じる可能性があります。」と説明します。

【対応】必要に応じて、教育委員会共有、スクールロイヤー相談、警察相談等へ速

やかに移行します。

H 暴力型

・殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、校内設備を破壊する。

【対応】安全確保を最優先し、児童生徒を避難させる、教職員のみで対応せず複数職員で対応する、速やかに警察へ通報することを基本とします。

9 学校としての基本姿勢

学校は、児童生徒の健やかな成長を支える教育機関であり、保護者や地域と連携・協力しながら教育活動を進めていくことが求められています。そのため、保護者等から寄せられる相談や意見、苦情については、まず真摯に受け止め、誠実に対応する姿勢が重要です。

一方で、教職員に対する暴言、脅迫、過度な要求、長時間拘束など、教育活動や勤務環境に重大な支障を及ぼす言動については、学校として毅然とした対応を行う必要があります。

学校が不当要求に安易に応じたり、教職員個人へ対応を任せたりすることは、教職員の心身の疲弊、教育活動の停滞、学校全体の信頼低下などにつながる危険があります。

また、カスタマーハラスメントへの対応は、単に教職員を守るためだけではありません。教職員が安心して本来の教育活動に専念できる環境を整えることは、結果として、全ての児童生徒に対する教育の質の向上につながります。学校は、子どもたちの学びを守るという観点から、次の基本姿勢を共有し、組織的な対応を行います。

(1) 組織的対応を徹底する

カスタマーハラスメント対応を教職員個人に任せることは、学校として最も避けなければならないことの一つです。個人対応が続くと、精神的負担の増大、判断の偏り、情報共有不足、不適切対応問題の長期化などにつながる危険があります。

そのため、学校は、管理職への速やかな報告、関係職員間での情報共有、複数人対応、教育委員会との連携を基本とし、学校全体で対応します。

また、必要に応じて、スクールロイヤー、警察、福祉機関、医療機関等とも連携しながら対応を進めます。

(2) 児童生徒を最優先

学校対応の最終的な目的は、「保護者等との対立」ではなく、「児童生徒にとってより良い教育環境を守ること」にあります。

そのため、一部対応に過度な時間を費やさない、教育活動を止めない、他の児童生徒へ悪影響を及ぼさないという視点が重要です。

例えば、長時間対応により授業準備ができない、教職員が疲弊して子どもへの対応が困難になる、校内の雰囲気不安定になるといった状況は、児童生徒に大きな影響を与える可能性があります。

学校は、常に「子どもの最善の利益」を基軸として判断する必要があります。

(3) 毅然とした対応

学校は、正当な意見や要望には真摯に対応する一方で、不当要求や著しい迷惑行為については、明確に「応じられない」と伝える必要があります。曖昧な対応やその場しのぎの譲歩は、要求のエスカレート、学校全体への不信、他事案への悪影響を招く可能性があります。

そのため、できること、できないこと、学校としての基準を整理し、公平・公正な対応を徹底します。

また、毅然とした対応とは、「強い態度を取ること」ではなく、「冷静かつ一貫した対応を行うこと」とであるという認識が重要です。

(4) その場しのぎをしない

強い要求を受けると、「早く終わらせたい」という心理から、安易な約束や曖昧な返答をしてしまう場合があります。「検討します」「何とかします」「後で対応します」など、実現困難な説明を行うことや曖昧な回答は、後々の更なるトラブルにつながる危険があります。

そのため、事実確認が必要な場合は即答しない、学校として確認後に回答する、管理職と協議するなど、慎重な対応が必要です。

また、教職員個人の判断で謝罪や約束を行わず、組織として統一した対応を行うことが重要です。

(5) 保護者等との信頼関係を大切にす

カスタマーハラスメント対策は、保護者等との対立を目的とするものではありません。むしろ、日頃から丁寧な説明を行う、小さな不安を放置しない、誠実なコミュニケーションを積み重ねることが、結果としてトラブル予防につながります。

学校と保護者等は、子どもの成長を願う「協働するパートナー」であるという視点を持ち続けることが重要です。

(6) 教育活動を守るという共通認識

学校におけるカスタマーハラスメント対応は、単なる苦情対応ではなく、「教育活動を守る取組」という認識が必要です。

教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整えることは、学校全体の安定、教育の質の向上、子どもたちの安心感につながります。

学校は、保護者等との信頼関係を大切にしながらも、全ての児童生徒の学びと安全を守るため、組織として適切な対応を継続していきます。

10 関係法令

カスタマーハラスメントに関連する主な法令には以下のものがあります。

- (1) 傷害罪（刑法第 204 条） 人の身体を傷害する。
- (2) 暴行罪（刑法第 208 条） 暴行を加える（傷害するに至らない。）。
- (3) 脅迫罪（刑法第 222 条） 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人脅迫する。
- (4) 恐喝罪（刑法第 249 条第 1 項） 人を恐喝して財物を交付させる。
- (5) 強要罪（刑法第 223 条） 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する。
- (6) 名誉毀損罪（刑法第 230 条） 公然と事実（事実の有無にかかわらず）を摘示し、人の名誉を毀損する。
- (7) 侮辱罪（刑法第 231 条） 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する。
- (8) 信用毀損罪・業務妨害罪（刑法第 233 条） 虚偽の風説を流布し、又は偽計（人を欺く策略）を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害する。
- (9) 威力業務妨害罪（刑法第 234 条） 威力を用いて人の業務を妨害する。
- (10) 不退去罪（刑法第 130 条） 正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない。

1 1 学校設置者の責務

カスタマーハラスメントは、教職員個人だけで対応できる問題ではありません。放置すると、教職員の心身の負担が大きくなり、教育活動にも悪影響を及ぼします。

そのため、学校設置者及び管理職は、教職員を守る姿勢を明確に示すこと、組織的に対応すること、早期に支援することが求められます。

また、カスタマーハラスメント対策は、教職員が安心して働ける環境づくりや、教育の質を守るための重要な取組です。

(1) 相談体制の整備

教職員が安心して相談できる体制を整えることが重要です。

- ①相談窓口や相談ルートを明確にする。
- ②早めの相談を促す。
- ③相談しやすい職場づくりを行う。

また、相談を受けた際は、教職員を責めず、一人で抱え込ませない配慮が必要です。

(2) 録音機器等の整備

トラブル時には、客観的な記録を残すことが重要です。

録音・録画機器の整備は、事実確認、不当要求の抑止、教職員の安心感につながります。あわせて、記録の保存方法や個人情報管理などのルール整備も必要です。

(3) 警察・弁護士等との連携

暴力や脅迫、SNSでの誹謗中傷など悪質な事案については、学校だけで抱え込まず、警察、スクールロイヤー、教育委員会等と連携し、適切に対応します。

(4) 教職員研修の実施

適切な対応を行うため、初期対応、面談対応、法的知識、記録作成、メンタルケアなどについて、定期的な研修を実施することが重要です。

(5) 精神的ケア体制の整備

カスタマーハラスメントは、教職員に大きな精神的負担を与える場合があります。

そのため、対応後の声掛け、業務面の配慮、相談機関の紹介、必要に応じた休養配慮などを行い、教職員の心身の健康を守る必要があります。

(6) 組織として教職員を守る姿勢を示す

学校として、不当要求には組織で対応する、教職員個人に責任を押し付けない、必要時には管理職が前面に立つという姿勢を明確に示すことが重要です。

また、教職員の人格と尊厳を守ることを学校全体で共有する必要があります。

(7) 働きやすい学校づくりにつなげる

カスタマーハラスメント対策は、教職員が安心して働ける学校づくりにつながります。

安心して働ける環境は、落ち着いた教育活動、子どもへの丁寧な対応、学校全体の安定につながります。

学校設置者及び管理職は、教職員を支えることが、結果として子どもたちへのより良い教育につながるという認識を持ち、継続的な環境改善に努める必要があります。

おわりに

学校における問題の発生は、学校にとって大きな負担となる一方で、学校の在り方や対応を見つめ直し、保護者等との関係性を再構築する契機でもあります。

学校と保護者等は、本来、子どもたちの成長を願う「対立する存在」ではなく、「共に子どもを育てるパートナー」です。そのため、互いの立場や役割を尊重しながら、対話と協働によって問題解決を図ることが重要です。また、保護者等との日常的な信頼関係づくりを大切にし、小さな不安や誤解を放置せず、丁寧なコミュニケーションを積み重ねていくことが、結果としてカスタマーハラスメントの未然防止につながります。

最も大切なのは、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を整え、全ての子どもたちに対して、より良い教育を継続的に提供していくことです。

本ガイドラインが、教職員一人ひとりの不安軽減と、学校全体の組織的対応力向上の一助となり、学校・家庭・地域が相互に信頼し合いながら、子どもたちの未来を共に支える環境づくりにつながることを願っています。

学校における対応フロー

保護者等からの相談・苦情を受理 (受理した者は、正しく担当者に伝え、体制の構築と共通理解を図る)



保護者等からの相談・苦情発生時の第一の対応	①安全確保を最優先にする	⑤不当要求には安易に応じない
	②管理職へ速やかに報告する	⑥必要に応じ対応を終了する
	③面談は必ず複数人で対応する	⑦起きている事実を客観的に整理する
	④冷静に事実確認を行う	⑧記録を残す



1. 第一の対応後、迅速に学校内で情報を共有する。
2. 職員が直接苦情等を受けたときには、校長・教頭まで必ず報告を行う。
3. 一人で抱え込まず、組織的対応を徹底する。



1. 苦情等の真意がどこにあるのか、思い込みを排し、問題の核心を掴む。
2. 学校としての対策を話し合い、改善すべきことは迅速に取り組む。
3. 教職員側にも不適切な対応があった場合には、学校側として真摯に改善に努める。



保護者とのよりよい関係づくりのための基本的事項	1. 基本姿勢	
	①保護者等の話を丁寧に聞く	④組織的に対応する
	②正当な意見には誠実に対応する	⑤不当要求には毅然と対応する
	③教職員個人で抱え込まない	⑥教育活動と子どもの安全を最優先にする
	2. 基本的な取組	
学校として行うこと	①保護者への丁寧な説明 ②相談しやすい環境づくり ③校内での情報共有 ④管理職への早期報告 ⑤必要に応じた録音・記録 ⑥私用携帯や個人 SNS での対応を行わない	
教職員が心掛けること	①感情的にならない ②相手の話を最後まで誠意をもって聞く（傾聴） ③できること・できないことを明確にする ④一人で対応を続けない	

