

「県立学校に対する過剰な申出や要求への対応方針」の策定について

◇カスタマーハラスメント対策の義務化(R8.10.1)【改正労働施策総合推進法】

改正法により、**カスタマーハラスメント対策**が事業主の雇用管理上の**措置義務**とされ、**企業等**が措置を講ずるに当たっては、国が示す指針を踏まえた、**具体的な対策**が求められることに。

1. 学校を取り巻く現状

- 本県の公立学校においては、「芯の通った学校組織」の取組で培ってきた学校マネジメントを活用することにより様々な「学校問題」に対応してきた。
- 近年、過剰な要求や不当な言動により、対応に苦慮する事案が増えている。
- これらの「学校に対する過剰な申出や要求」については、行為者が保護者や地域住民であることも多く課題を認識しながらも学校ごとの個別の対策が進みにくい状況。(教職員が疲弊する一因)

2. 対応方針の内容等

- 「**不当・過剰な要求**」と「**学校運営に対する正当な要望・意見**」の**判断基準を明確化**し、組織的な対応の徹底を図ることで、「**教職員が安心して働ける職場づくり**」に資するため、**全県立学校共通の対応方針**を策定
- 全県立学校へ通知するとともに、市町村教育委員会にも情報提供

主な記載内容

- 
- 「過剰な申出や要求」等に対する学校対応のポイント
 - ▷「学校に対する過剰な申出や要求」の定義・判断基準
 - ▷「学校に対する過剰な申出や要求」に対する組織的な対応 等
 - 県教育委員会による学校支援（学校問題相談窓口等の活用）

※教員、事務職員、会計年度職員等、すべての教職員で共有し、保護者や地域の方にも本方針の趣旨を理解いただくことにより、**家庭・地域と信頼関係を築き協働的な取組を推進するとともに、教職員の負担軽減を図る**

県立学校に対する過剰な申出や要求への 対応方針

大分県教育委員会
令和8年10月

はじめに

近年、学校現場において保護者や地域住民等からの過剰な要求や不当な言動に相当する事案が生じており、教職員の精神的苦痛や教育活動への支障が深刻な課題となっています。令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法等により、学校設置者を含む事業主に対し、カスタマーハラスメント防止措置(雇用管理上の措置)を講じる義務が新たに課されました。これに伴い、教職員が安心して教育活動に専念できる環境の整備は、法的・組織的な責務となっています。

本方針は、法令に基づく防止措置の趣旨を踏まえ、全県立学校における共通の対応指針として策定することで、学校現場における「不当・過剰な要求」と「学校運営に対する正当な要望・意見」の判断基準を明確化し、組織的な

対応の徹底を図ることを目的としています。

教職員個人の問題として抱え込ませず、学校および県教育委員会が一体となった「組織対応」を徹底することで、教職員の健康と尊厳を守り、ひいては子どもたちに対する質の高い教育活動の継続・発展を目指します。

令和8年10月 大分県教育委員会

目 次

はじめに

第1章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方 1

第2章 学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは 3

第3章 学校等の責務 9

第4章 学校における対応のポイント 11

I 「芯の通った学校組織」の取組で培った「学校マネジメントによる対応」

II 「カウンセリングマインド」を取り入れた「基本的対応」

参考資料 19

第1章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが求められます。

また、学校設置者、学校管理職を含む教職員は、日頃から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」学校運営を実施していくことが非常に大切です。

学校全体としてできること

学校運営方針に関する理解の醸成

学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

保護者や地域住民等との意見交換の機会の確保

保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することでより良い信頼関係を構築することができます。

教職員個人としてできること

児童生徒等との信頼関係の構築

保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。一人で抱えこまずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことが大切です。

日常的なコミュニケーション

児童生徒等の良い面や成長の様子を保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、管理職等を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。

傾聴・受容・共感を基本とした対応

保護者や地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情・声のトーン・態度なども良好なコミュニケーションの助けになります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

第2章 学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

前掲のとおり、保護者や地域住民等は児童生徒等の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。学校に寄せられる意見、要望、相談等については、学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められます。暴行や脅迫だけでなく、要求の内容、手段・態様などに照らしてハラスメント行為となるものがあります。本章では、本方針において対象となる言動の定義を確認した上で、判断時の考え方や具体例を紹介します。

1 対象となる言動の定義

厚生労働省「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次のように整理できます。

学校等^{※1} において行われる

- i. 保護者や地域住民等^{※2}の言動であって、
- ii. 教職員^{※3}が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- iii. 教職員の就業環境が害される^{※4}もの

※1 「学校等」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれます。
(例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等)

※2 「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※3 「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、教員業務支援員その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。ボランティア等の雇用関係にない者であっても、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※4 「教職員の就業環境が害される」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

Point

「社会通念」とは…

一般には「社会一般で受け入れられている常識または見解・良識」（『広辞苑』第七版）とされます。保護者や地域住民等の言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけでは判断しないことが重要です。

対象となる言動には、学校等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

なお、保護者や地域住民等からの意見・苦情等の全てが対象の言動に該当するわけではありません。社会通念上許容される範囲で行われたものは、今回の防止措置の対象には当たりません。

さらに、障害のある保護者や地域住民等から教職員に対して、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）で規定されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たりません。

2 対象となる言動の判断基準

判断の際の 留意点

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮しなければなりません。

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント防止指針」が対象としているのは、暴力・脅迫といった行為だけではありません。社会通念上許容される範囲を超え、教職員に過度な負担や心理的圧迫を与える行為が対象となります。

各学校現場で適切な対応が取れるよう、学校設置者を含む組織全体で、対象となる言動について認識を共有することが必要です。

判断ポイント その1

○ 保護者や地域住民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断する必要があります。その際、**社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する必要があります。**

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要です。

社会通念上許容される範囲を超えた言動等の例

①そもそも要求に理由がない又は学校に

おける教育活動と全く関係のない要求

- ◆性的な要求
- ◆教職員の家庭や私生活に関する要求

②学校の教育活動及び学校運営の範囲を

著しく超える対応を求めるもの

- ◆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の要求
- ◆明らかに学校の責務とは言えない要求※

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ◆修学旅行の費用について、不合理な減額や免除の要求
- ◆クラス替えや担任の変更・退職の要求

④相当性を欠く賠償要求

- ◆学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求
- ◆成績の低下を理由に賠償請求

⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ◆殴る、蹴る、叩く等の暴行
- ◆物を投げつける、わざとぶつかる
- ◆つばを吐きかける

⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ◆脅迫（危害をほのめかす発言）
- ◆SNS等へのプライバシーに係る情報の投稿等
- ◆無断の撮影、録画、録音

⑦威圧的な言動

- ◆大声による威嚇・威圧
- ◆声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張

⑧継続的、執拗な言動

- ◆電話による繰り返しの要求
- ◆同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要
- ◆同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける
- ◆勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要、家庭訪問の繰り返しの要求

⑨拘束的な言動

- ◆長時間にわたる居座りによる、業務の妨げ
- ◆長時間の電話による拘束

※ 例えば、家庭内の問題の解決の要求や、個人的な物品の購入依頼などが該当します。ここでいう、「個人的な物品購入依頼」とは、例えば特定の児童生徒等のためだけの物品購入要求(当該生徒専用のタブレットケースを学校で買うように求める)、私的な贈与に近い要求(誕生日プレゼントの要求など)などが考えられます。

判断ポイント その2

○ 教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があります。留意が必要です。

判断時の考え方

前掲の2つの判断ポイントをもとに、例えばどのようなものが本方針で防止措置の対象となるか、いくつかのシナリオに基づいて紹介します。

ex) 授業の指導に関する苦情

「自分の子供が授業についていけないが、担任が十分に指導できていないせいだ。納得がいかないのに、担任を交替しろ!!」と、担任に怒鳴りつけ、執拗に電話をかけ、校長との面会を何度も申し入れてくる

Point

- ◆担任の指導に納得がいかないという訴えだけでは「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます。
- ◆一方で発言内容を問わず、担任に怒鳴りつけることは「⑦威圧的な言動」に当てはまると考えられます。
- ◆同様に、電話の内容にもよりますが、学校に対して執拗に電話をかけることは「⑧継続的、執拗な言動」に当てはまると考えられます。

P7

ex) 児童生徒等の学外での行動に関する苦情

Point

「お宅の学校の生徒が下校中にぶつかってきた。謝りもせず去っていったのは無礼すぎる！代わりに担任が土下座して謝れ！」と、大声で威嚇し、つばを吐きかける

- ◆下校中の児童生徒等の態度に関して、学校の監督範囲を超える指導や児童生徒等の懲戒の要求があった場合には、「②学校の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの」と捉えられます。
- ◆要求の理由によらず、教職員に土下座を要求してくるのは「⑧精神的な攻撃」に当てはまると考えられます。
- ◆大声を出して教職員を威嚇することは「⑦威圧的な言動」に当てはまると考えられます。
- ◆教職員に対して「つばを吐きかける」ことは「⑤身体的な攻撃」に当てはまると考えられます。

ex) 児童生徒等間の問題に関する要求

Point

「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない。自分の仕事終わりに学校で担任と校長に会わせろ！席替えをさせるまで帰らない！」と、教職員の勤務時間外に学校を訪問し、応接室に居座る

- ◆学校側が要求に応じるまで居座るという行為は「⑨拘束的な言動」に当てはまると考えられます。
- ◆勤務時間外に面会を強要してくることも「⑨拘束的な言動」として捉えられます。
- ◆「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない」という訴えだけでは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます。

児童生徒等間の問題のうち、いじめへの対応においては、学校は、いじめの事実確認や、いじめを受けた児童生徒への支援、いじめを行った児童生徒への指導等、いじめ防止対策推進法(平成25年法律第71号)に基づく対応を行うことが義務付けられています。

いじめを受けた児童生徒の尊厳を保持する観点から、法に基づく対応は徹底されなければなりません。保護者からの要望等の態様や言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と認められる場合には、県教育委員会が定める方針に基づき適切に対応することが重要です。

P8

第3章 学校等の責務

本章では、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する防止措置について、学校の責務について解説します。ここでは改正労働施策総合推進法における「各関係者の責務」を学校現場に置き換えて、それぞれの立場でなすべきことを「責務」として定義しています。

学校設置者(県教育委員会)の責務の責務

1. 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」について、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深めること
2. 学校管理職を含む教職員が他の事業主が雇用する労働者(学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等)に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること
3. 学校設置者は、自らも、過剰な申出や要求に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

学校管理職の責務

1. 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること
2. 当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における必要な対応を迅速かつ適切に行い、学校設置者に適切かつ正確に報告した上、指導・助言や協力を仰ぐこと

教職員の責務

1. 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する関心と理解を深め、学校設置者及び学校管理職の講ずる措置に応じること
2. 他の事業主が雇用する労働者(学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等)に対する言動に必要な注意を払うこと

Point

学校設置者と学校管理職の責務

学校設置者(県教育委員会)は、設置する学校における方針を明確化し、一貫した対応が取れるようにする責務を果たさなければいけません。特に困難な課題が生じている学校に対しては、個別に支援を行うことが求められます。また、防止措置に関する必要な知識や対応方法について、学校管理職及び教職員を対象とした研修を企画・実施し、現場で適切な対応ができる体制を整える責務を担います。

一方、**学校管理職**は、これらの方針に基づいて教職員を指導し、学校現場で適切な対応が行われるようにする責務を果たさなければいけません。さらに、学校設置者が実施する研修について、教職員が参加し、十分に理解を深められるよう配慮することも重要な責務です。

例えば、該当の事案が発生した場合には、校内における事実確認を学校管理職が中心となって行い、学校設置者に情報共有をした上で、連携を図ります。また、被害を受けた教職員への配慮については、学校管理職として教職員複数人で対応する、あるいは校長が代わって対応するなどの措置が考えられます。

なお、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題としては、例えば、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う教育活動への悪影響等が考えられます。

教職員の就業環境を守ることは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることに寄与します。

第4章 学校における対応のポイント

I 「芯の通った学校組織」の取組で培った「学校マネジメントによる対応」

1 「機能する」組織づくり

Point

- ◎ 職員間の「人間関係」を構築すること
- ◎ 日頃から組織を動かしておくこと
- 管理職自らが職員の話をしきく耳をもつこと
- 組織内に、困ったときに相談する窓口をつくっておくこと
- 問題が起きた時には、話しやすい人に話すように促しておくこと

問題に対して、学校と保護者が協力して子どもを支援していく体制をつくるには、初期対応が重要になります。

早期の適切な対応を行うために、まず必要なのは、教職員が把握した保護者等からの申出や要求が管理職に正確かつ迅速に報告されることです。そのために管理職が組織マネジメントを意識し、日常的に情報交流できる環境をつくっておくことが「機能する」組織づくりの第一歩になります。

「人間関係」の
構築



組織を動かす

管理職が職員の話をしきく耳をもつ

組織内に相談窓口をつくる

話しやすい人に話す環境づくり

P11

2 指導方針・支援方針の作成

Point

- ◎ 「子どもにどんな力をつけたいか」を考え指導方針・支援方針を作成する
- ◎ 保護者等に指導方針・支援方針を説明し、理解をえることにより、信頼関係を構築し、協働して子どもを育てる。
- 指導方針・支援方針をもとに、「ひと」「もの」を検討し、学校として「できること・取り組んでいくこと」「できないこと・取り組まないこと」を決定する

指導方針・支援方針を作成

「子どもの成長のために学校としてどのような対応が必要か」という基本姿勢をもち、「学校の教育目標」を基に、学校としての指導方針・支援方針を作成します。

保護者に説明し、理解を得て、信頼関係を築いた上で、学校と保護者がそれぞれ子どものために何ができるかを考え、問題を解決していきます。



保護者へ説明



学校と保護者の
信頼関係を築く



学校・保護者
それぞれが
取組を考え問題解決を図る

3 保護者への周知

周知事項の例

- (1) 「学校の教育目標」及び「指導方針」「学校経営ビジョン」
- (2) 学校への相談方法
- (3) 学校問題相談窓口

等

保護者・地域・来校者のみなさまへ

～学校・保護者・地域が協働して子どもを育てるために～

【学校の教育目標】

<指導方針>

気になることや 困ったことが あったら
「まず学校に」相談を！

電話 () —

緊急連絡電話 () —

◎ 学校問題相談窓口の活用

基本的な相談の流れ



大分県教育庁 学校安全・安心支援課

- 「目指す子ども像」や「目指す学校像」「目指す教職員像」を伝えておくことで、信頼関係が構築され、協力して子どもを育てていく環境が整います。
- 保護者に学校の相談窓口を知らせ、「まず学校に」と周知することで、早い段階で問題に対応することができます。

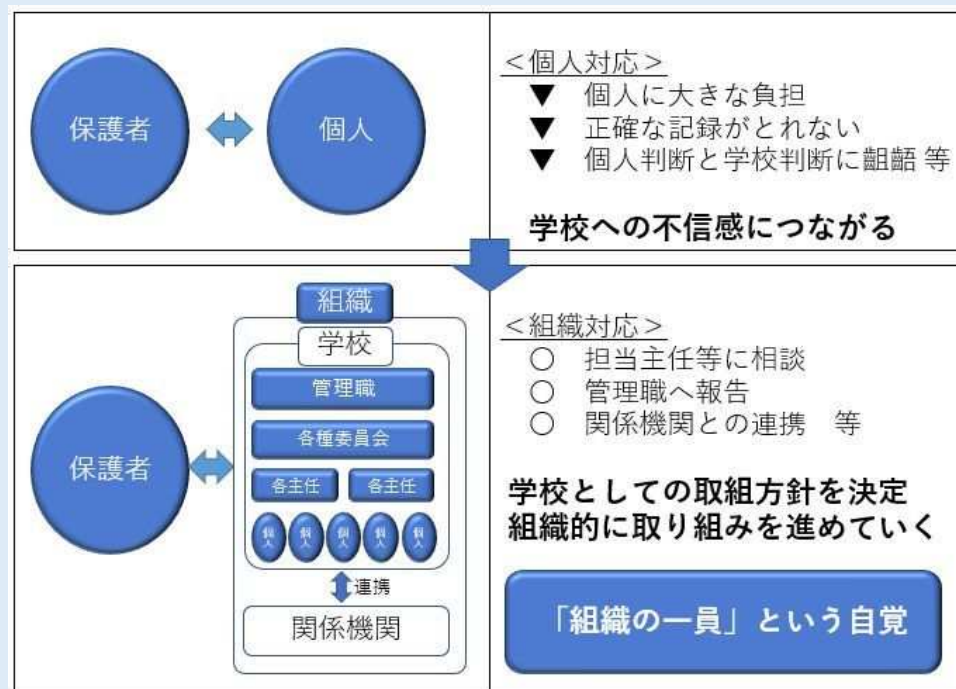
Ⅱ 「カウンセリングマインド」を取り入れた「基本的対応」

1 個人対応から組織対応へ

Point

- ◎ 学校問題には（個人ではなく）**組織的に取組**を進める
- ◎ 一人一人の教職員が「**組織の一員**」という**自覚**をもつ

学校問題には、「組織の一員」という自覚をもって取り組んでいく



個人で対応した場合、個人に大きな負担がかかります。さらに、正確な記録を残すことができなかったり、個人の判断と学校の対応に齟齬が生まれたりし、学校への不信感につながっていきます。

そして、「問題」そのものよりも、「問題に対する学校の対応」が問われる状況に陥ってしまいます。

事案が発生した時には、担当主任等に相談をして対応を検討するとともに、管理職へ報告し、学校として組織的に取組を進めていくことが重要です。

2 基本的な対応

(1) 保護者等対応の基本姿勢

Point

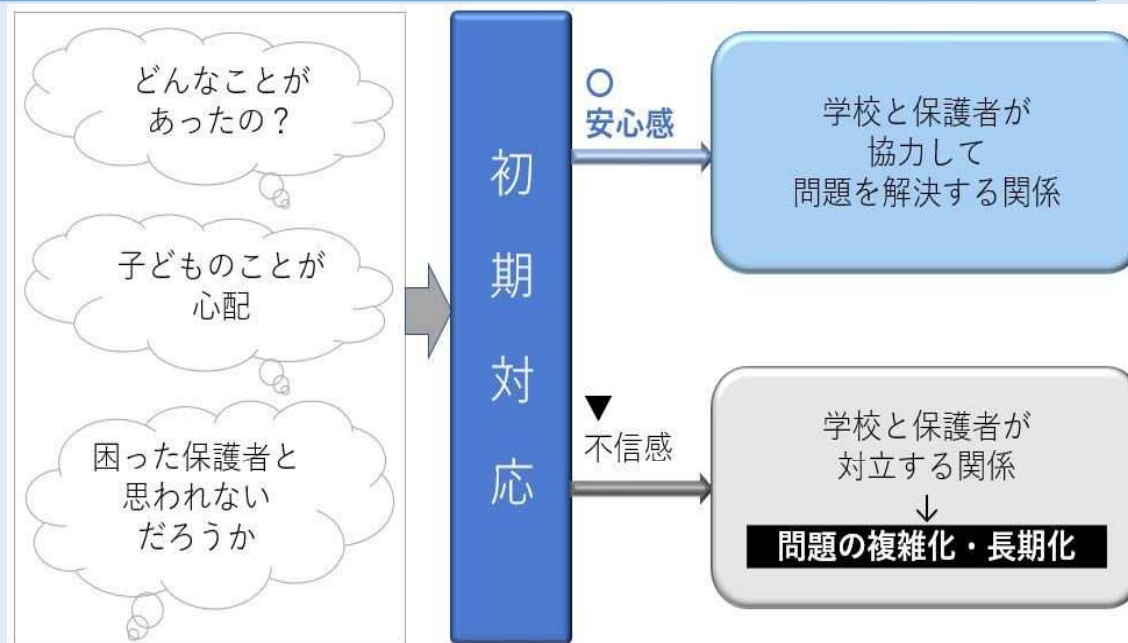
- ◎ 初期対応の際に保護者の「不安」に対して誠実に取り組む姿勢が大切

学校問題の解決のためには、初期対応がとても大切

保護者が学校にはじめて相談するとき、「不安」をかかえていることが多くあります。

最初の対応が「安心感」を与えるものであれば、学校と保護者の信頼関係をつくることができます。

「不信感」を与えてしまうと、「子どもの相談」が「学校の対応への不信や不満」にかわる可能性があります。



初期対応の際に、保護者の「不安」に対して誠実に取り組む姿勢が大切です。

2 基本的な対応

(2) 話の聴き方

Point

- ◎ 初期対応の段階は、相談者の話を傾聴し、背景にある「思い」を聴く
- ◎ 「相手の気持ちを聴きたい」「相談者の力になりたい」というカウンセリングの基本姿勢をもって対応する
- ◎ 適切な時間配分をし、相談者に伝える

初期対応の段階では、相談者の話を傾聴します。相談者の話を十分に聴くことで、不安や怒りが落ち着いたり、問題が整理されたりします。

重要なのは、相談者の思いを受けとめ、学校と相談者の信頼関係を構築することです。

ただし、時間が長すぎると、相談内容が繰り返され、かえって相談者の不安が高まることもあります。適切に時間配分し、相談者に伝えておきます。

傾 聴

相手の話に関心を持ち
意図や感情を深く理解しようと
共感的に「聴く」こと

※「聞く」とは異なる

P16

2 基本的な対応

(3) 事実を基にした対応

Point

- ◎ 時系列に従った「客観的な事実」を正確に記録する
- ◎ 事実確認をおこない、学校として回答する
- ◎ 慎重に検討する必要がある場合は、経過だけでも早めに相談者に連絡する

正確な記録

組織的な対応をするために時系列に従った正確かつ客観的な記録が必要です。

対応者の想像、憶測、印象などの主観的な内容は書きません。

相談者の主張が事実なのか、相談者の憶測なのかを確認し、書き分けます。

学校として回答

面談の中で、把握できていない事案の対応を求められることがあります。

学校が把握できていない事案は、子どもへの聴き取り等事実確認を行います。

事実確認後、学校としての回答をまとめ、相談者に伝えます。

経過だけでも早めに

相談者への連絡は、早いほどトラブルの未然防止につながります。

ただし、慎重に検討すべきことを慌てて回答することは控えます。

その場合、対応の経過だけでも伝えると相談者は安心します。

2 基本的な対応

(4) 対応方針の検討及び対応策の提示

Point

- ◎ 対応方針は、「学校として、この子の成長をどう支えるか」という教育的視点から検討
- ◎ 相談者へは、学校と相談者の信頼関係を構築する姿勢で対応策等を提示

対応方針の検討

学校の対応方針を検討する場合は、「学校として、この子の成長をどう支えるか」という教育的観点から検討します。

具体的には、「子どもにどんな力をつけたいか」を考え、「その力をつけていくための支援方法」を考え、対応方針を作成します。

対応策の提示

学校と相談者が協力して問題を解決していくという姿勢で提示します。

相談者からの要望・要求に対しては、「子どもの成長を支えていく」という教育的観点から、学校として「できること・取り組むこと」「できないこと・取り組まないこと」を説明します。

その際に、法令・規則等に基づいた対応であること及び説明責任があることを意識しておきます。

【参考資料】 カスタマーハラスメントが抵触する法律

【傷害罪】刑法204条: 人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条: 暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法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を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項: 人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
刑法249条2項: 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条: この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法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した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】

刑法230条: 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処す。

【侮辱罪】刑法231条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】

刑法233条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】

刑法234条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】

刑法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かった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(2022年2月)」から引用

【参考資料】 参考とした対応マニュアル・手引き

- 学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン
(文部科学省 令和8年8月)
- カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会 令和4年2月)
- 保護者や地域からの学校への要望等対応ハンドブッカー信頼される学校づくりのためにー
(福島県教育委員会 平成22年3月)
- 学校問題解決対応能力の向上に向けてⅡ
(千葉県教育委員会 学校問題解決支援チーム 令和7年5月)
- 学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン
(東京都教育委員会 令和8年2月)
- 学校問題解決のための手引～保護者との対話を生かすために～
(東京都教育相談センター 令和6年6月一部改訂)
- 信頼ある学校づくりのための対応ナビゲーション
(福井県公立小中学校事務職員研究会 平成24年6月)
- 学校に対する過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアル
(岐阜県教育委員会 令和7年3月)
- 学校における保護者等の対応に関する手引
(静岡県教育委員会 令和2年1月)
- 信頼ある学校を創る 学校に対する苦情への対応
(京都府教育委員会 京都市市町村教育委員会連合会 平成19年11月)
- 京都市学校問題解決支援チーム「提言」
(京都市学校問題解決支援チーム 平成24年8月)
- 学校・家庭・地域をつなぐ保護者等連携の手引き～子どもたちの健やかな成長のために～
(大阪府教育委員会 平成22年3月)
- 保護者及び地域住民と学校とのより良い関係づくりのために～学校への意見や要望等への対応～
(鳥取県教育委員会 平成28年7月)
- 保護者、地域と学校の協力のためにー保護者等対応事例集ー
(広島県教育委員会 平成25年12月)
- 生徒指導に係る学校支援Q&A
(広島市教育委員会 平成21年3月)
- 問題行動等対応マニュアル～児童生徒・保護者との信頼関係の一層の構築をめざして～
(山口県教育委員会 平成28年3月)
- 信頼される学校づくりのためにー保護者や地域からの要望等への対応マニュアルー
(徳島県教育委員会 いじめ問題等対策企画員室 平成21年3月)

「学校に対する過剰な申出や要求」防止

ご理解 と ご協力 を！

「学校に対する過剰な申出や要求」とは

「保護者や地域住民等からの申出・要求のうち、当該申出・要求の内容の妥当性に照らして、当該申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により教職員の勤務環境が害されるもの。」

保護者のみなさまや地域住民の方からの学校に寄せられるご意見・ご要望等に対して、教職員は真摯に誠実に対応するように努めております。

しかし、ご意見・ご要望の中には、内容の妥当性を欠くものや、社会通念上不相当な言動や行為もみられ、学校業務に支障が生じるものがあります。このような行為に対しては、学校と教育委員会において組織的に毅然と対応させていただくことがあります。

「学校に対する過剰な申出や要求」防止の取組に

みなさまのご理解とご協力をお願いいたします。

「学校に対する過剰な申出や要求」に該当する可能性のある行為の例

【 時間拘束 】

長時間にわたり教職員を拘束する
居座り・不撤去・長電話

【 リピート 】

理不尽な要望について繰り返し要求

【 暴 言 】

大声、侮辱的な発言
人格の否定や名誉を毀損する発言

【 暴 力 】

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける

【 威嚇・脅迫 】

威嚇・脅迫的な発言
マスコミや議員への暴露をほのめかす

【 権 威 】

権威を振りかざし要求を通そうとする
文書での謝罪を強要する

【 校外拘束 】

教職員を校外に呼びつける

【 インターネット上の誹謗中傷 】

教職員の対応を撮影した動画、氏名の公表
SNSでの名誉毀損やプライバシー侵害

【 セクシュアルハラスメント 】

身体に触る、待ち伏せする、つきまとう
性的な内容の発言

【 不当要求 】

土下座の要求
個人への金銭補償の要求

学校・市町村教育委員会で解決が難しい問題は
「学校問題相談窓口（大分県教育庁 学校安全・安心支援課）」へ

電話 097-506-5598

受付時間（平日）10:00～12:00、13:00～15:30

保護者・地域・来校者のみなさまへ

～学校・保護者・地域が協働して子どもを育てるために～

【学校の教育目標】

<指導方針>

気になることや 困ったことが あったら
「まず学校に」相談を！

電話 () —

時間外（平日〇〇：〇〇以降）は留守番電話での対応になります

P24

来校者のみなさまへ

学校及び教職員への行き過ぎた行為は、ご遠慮ください。

暴言・暴力



怒鳴っても
思いは伝わりません

過度な（不当な）要求



できること、
できないことがあります

長時間の拘束



電話、面会等は
適切な時間の中で

誹謗中傷



無断撮影やSNS等での
誹謗中傷はダメです

お互いを思いやる気持ちが大切です。

大分県教育委員会