

幸手市立学校における
カスタマーハラスメント対応指針

令和8年10月
幸手市教育委員会

はじめに

このたび、厚生労働省の告示（令和8年厚生労働省告示第51号）及び文部科学省ガイドライン等を踏まえ、「幸手市カスタマーハラスメント対策指針（令和8年7月）」のもと、学校現場の実態に即した本指針を定めました。

本指針は、保護者・地域住民等の皆様との深い信頼関係を前提としながらも、教職員の尊厳と心身の健康を守り、学校組織として適切かつ毅然に対応するための具体的な方針と基準を定めるものです。

1 基本方針（保護者や地域住民等とのより良い関係構築）

学校及び教職員は、保護者、地域住民等（以下「保護者等」という。）から寄せられる苦情、要望、意見を、児童生徒等一人一人の健やかな成長を支え、よりよい学校環境を構築するパートナーとして真摯に受け止めます。お寄せいただいた声を教育活動や学校運営の向上につなげるため、常に誠意をもって対応します。

一方で、不当・悪質なクレーム、過剰な要求、職員の人格や尊厳を傷つける言動などの行為は、教職員に過度なストレスを与え、職場環境を著しく脅かすものです。このような行為は、適切な教育活動や学校運営に支障をきたし、教育活動に大きな損失を招くことになります。

幸手市、幸手市教育委員会及び学校は、「教職員が生き生きと働けることが、より良い教育活動や学校運営につながる」という考え方を基本とします。教職員の人権や職場環境を脅かす言動に対しては、教職員個人の対応に任せることなく、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義と類型

(1) カスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、学校現場において行われる次の要素をすべて満たすものをいいます。

- ①保護者等からの言動（苦情・要望・意見）であること。
- ②教職員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であること
- ③教職員の職場環境（就業環境）が害されるものであること

(2) 学校現場における保護者等の範囲

カスタマーハラスメントの対象となる「保護者等」には、保護者のほか、地域住民、来訪者など、学校現場に関わる幅広い者が含まれます。

(3) 要求内容が社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

- 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を求めること
 - ・クラス替えや担任の変更・退職を求めること
- 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をすること
 - ・成績の低下を理由に賠償請求をすること
- ⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
 - ・物を投げつけること
 - ・わざとぶつかること
 - ・つばを吐きかけること
- 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）
 - ・教職員を脅迫すること（【例】「SNS上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言）
 - ・SNS等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
 - ・教職員を無断で撮影、録画、録音すること
- 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、高圧的に自らの要求を主張すること
- ⑧継続的、執拗な言動
 - ・何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること
 - ・同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
 - ・勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること
- ⑨拘束的な言動
 - ・長時間にわたる校内での居座りにより、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不当な居座りを行うこと

3 方針の明確化及び周知・啓発

幸手市、幸手市教育委員会及び学校は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確にし、保護者等に対してホームページや学校だより等への掲載により周知、啓発します。

4 対処の内容

学校において該当の事案が発生し、その場で教職員から管理職に報告があった場合や管理職が現認した場合は、管理職が直ちに適切な対応を行うことができるよう、以下の対処方法を参考に対応します。

- ①教職員から学校管理職に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ②可能な限り教職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応すること。
- ③必要に応じて、保護者等とのやり取りを相手に断りを入れた上で録音・録画すること。また、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、保護者等の個人情報を適切に取り扱うとともに、対応記録等により組織として事実を把握するよう努めること。
- ④教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- ⑤暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ⑥学校での対応が困難な場合においては、市教育委員会へ情報共有を行い、連携して対応を行うこと。
- ⑦法的な検討が必要な場合には、市教育委員会と連携し、市の顧問弁護士や県のスクールロイヤー等へ相談すること。

5 相談体制の構築

(1) 相談窓口の明確化と体制の構築

あらかじめ相談に対応する担当者を明確に定め、教職員が躊躇なく相談できる体制を校内及び市教育委員会内に整備します。市教育委員会においては学校教育課を担当課とし、事案が発生した場合は主席指導主事が相談窓口となります。

(2) 相談対応の手順と関係機関との連携

相談窓口の担当者が相談を受けた場合は、「カスタマーハラスメント対応フロー」に基づき対応します。

また、内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門、関係機関、専門家（市の顧問弁護士等）が迅速に連携を図ることができる仕組みを構築します。

(3) 研修の実施と周知啓発

相談窓口の担当者をはじめとする全教職員に対し、カスタマーハラスメントを受けた場合の対応手順や心構えについての研修や情報提供を実施することで、知識や対処方法の習得を図ります。

また、本指針を幸手市のホームページ等に掲載し、保護者等へ周知を図ります。

(4) 相談者の保護（不利益取扱いの禁止）

カスタマーハラスメントに関して相談や報告を行ったことにより、教職員が職務上の不利益を受けることは一切ありません。

6 事案発生後の迅速かつ適切な対応

(1) 事実関係の迅速かつ正確な確認

保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動に関する相談の申し出があった場合は、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認します。

(2) 被害教職員への配慮措置

事実確認の結果、社会通念上許容される範囲を超えた言動により教職員の就業環境が害されたと認められる場合は、速やかに被害者に対する適正な配慮措置（精神的ケアや業務負担の調整等）を講じます。

(3) 組織的な対応の実施

確認された事実に基づき、相談窓口担当者・学校管理職・関係機関等が連携し、毅然とした組織的対応を行います。

7 再発防止と改善策

(1) 原因の把握とコミュニケーションの改善

事案の発生後、原因となった潜在的な問題や、保護者等とのコミュニケーション不足が把握された場合は、速やかに改善を図ります。

(2) 事案の共有と対応策の検討

事案に関わる関係者のプライバシーに十分配慮した上で、可能な限り事例や対応策を共有し、類似事案の再発防止に努めます。

(3) 指針と体制の継続的見直し

本対応指針について、定期的な研修や実績を踏まえて見直しを行い、適切な運用を徹底します。

幸手市立学校におけるカスタマーハラスメント対応フロー

対応段階	対応主体	主な対応内容	判断基準・連携先
【第1段階】 初期対応 ・受付	教職員、窓口対応者	丁寧な傾聴と事実確認 ：要望・苦情の内容を客観的に聴取する。 客観的記録 ：日時、相手、要件、発言内容を詳細に記録する。 時間管理の徹底 ：電話・面談は30分（長くとも1時間）を目安とし、時間を意識する。状況によっては、対応者以外からの声掛け等を行う。 一人で抱え込まない ：異常・過剰な言動を感じたら即座に報告する。	大声、暴言、過剰要求、長時間拘束の兆候がある場合 ⇒ 管理職（校長・教頭）へ直ちに一次報告
【第2段階】 校内組織対応・一次判断	校長、教頭、学年主任	複数対応の徹底 ：必ず2名以上（管理職・記録役）で対応する。 組織的判断 ：学校側の過失の有無と不当性を見極める。 警告・対応の打ち切り ：過剰な言動が続く場合、理由を告げて面談・電話を終了する。	校内のみでの解決が困難な場合、または悪質性が高い場合 ⇒ 市教育委員会へ速やかに報告・相談
【第3段階】 市教育委員会との連携・伴走支援	市教育委員会（学校教育課）、学校管理職	情報の共有・検証 ：事案の詳細記録に基づき、カスタマーハラスメント該当性を検証する。 伴走・現地支援 ：市教育委員会職員による学校への協議を支援する。必要に応じ、面談に同席する。 専門家相談 ：市顧問弁護士等へ法的助言を相談する。 組織的要請 ：市教育委員会名義での文書通知や、窓口の一本化等を検討する。	暴行・脅迫・器物破損・不退去などの犯罪行為・危険が生じた場合 ⇒ 警察（110番）に通報・連携
【第4段階】 事後ケア・再発防止	市教育委員会（学校教育課）、学校管理職、スクールカウンセラー	教職員のメンタルケア ：カウンセリングの実施や、必要に応じた業務調整及び配慮を行う。 事案の検証と共有 ：対応プロセスの振り返りや、匿名化した上で市内事例を共有する。 指針・マニュアルの更新 ：実例に基づき、対応マニュアルの改善や研修を実施する。	市教育委員会・各学校