

伊根町立学校
カスタマーハラスメント防止指針

伊根町教育委員会
令和8年10月

1. 法的背景

令和8年10月1日から、改正労働施策総合推進法に基づきカスタマーハラスメント防止措置が教育委員会の義務となります。本指針は、学校現場における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針をまとめたものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

(1) 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

学校におけるカスタマーハラスメントは、保護者や地域住民等（以下「保護者等」という。）からの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る行為を指します。

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らない者であっても、広く学校運営を支える関係者も同様に対象とします。

※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。

(2) 対象となる言動の判断基準

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、教育委員会又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の例

- ・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
- ・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
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
 - 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
- ・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
- ・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
- ・精神的攻撃（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
 - 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
- ・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

声を荒げ、執拗に責めたて、高圧的に自らの要求を主張すること

- ・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

- ・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する事

■ 正当な要望との線引き

正当な要望と「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の線引きは、以下の視点で判断します。

- ・正当な要望

子どもの学習・生活に関する相談

学校の説明を求める行為

安全確保に関する合理的な要望

3. 各関係者の責務

「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、教職員や公務員に一般的に求められる行動規範や就業規則に則り、適切に行動いただくことで果たされる責務もありますが、各主体に求められる責務を確認の上、適切な対応を取ります。

教育委員会の責務

- ・ 「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管理職を含む教職員の関心と理解を深めること
- ・ 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
- ・ 教育委員会は、自らも、いわゆる「カスタマーハラスメント」問題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

管理職の責務

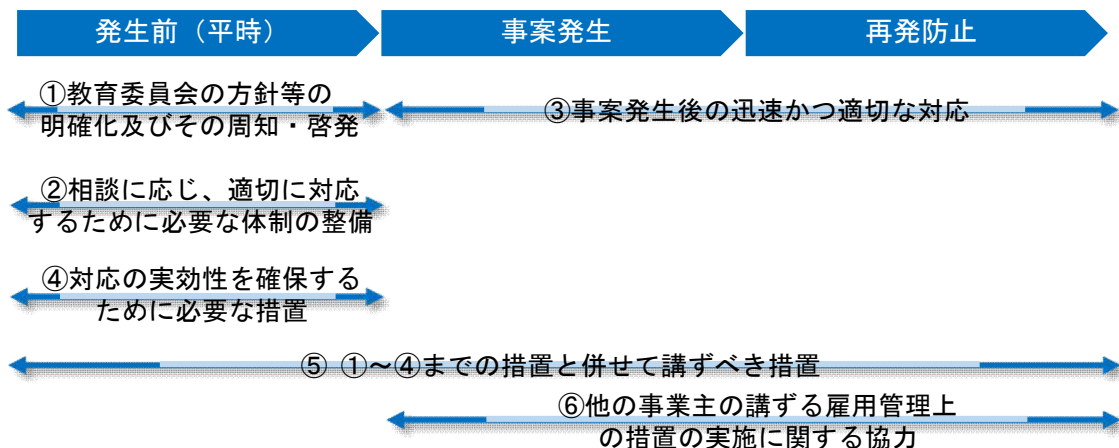
- ・ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、教育委員会の講ずる措置に協力すること
- ・ 当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における必要な対応を迅速かつ適切に行い、教育委員会に適切かつ正確に報告した上、指導・助言や協力を仰ぐこと

教職員の責務

- ・ 「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、教育委員会及び管理職の講ずる措置に応じること
- ・ 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

4. 具体的に取り組む措置

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいて、教育委員会が「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対して取り組む措置は以下のとおりです。



①教育委員会の方針等の明確化及びその周知・啓発

該当の事案が発生する以前から、教職員、保護者、地域住民等に対して本指針及び対象となる言動の内容と対処方法の周知・啓発を行います。

■ 対象となる言動の内容

2（2）で示したとおり。

■ 対処方法

以下のとおり対応者が一人で抱え込まないよう配慮し、管理職が状況把握の上、組織的対応をしながら、教育委員会と連携するとともに、暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、直接警察へ通報すること。

対応者における対応	管理職における対応
<ul style="list-style-type: none">危険性がある場合は管理職へ即共有する。必要に応じて退室要請・電話を打ち切る。やりとりは断りを入れた上で録音する。（客観的証拠の確保）面談・電話・メールの内容を記録し、管理職と共有する。	<ul style="list-style-type: none">教職員を一人で対応させない。（複数名で対応）緊急時は警察・弁護士・教育委員会へ相談する。

相談・報告 ⇄

②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

教職員からの相談に適切に対応するため、学校からの相談窓口となる担当者を配置し、専門部署、専門家（警察、弁護士等）との連携を取りやすくします。

③事案発生後の迅速かつ適切な対応

「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には、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を行います。対応を通じて、当該事案に関係する児童生徒等が不利益を被ったり、教育環境が害されたりすることのないよう、児童生徒等へ必要な配慮をします。

■事案発生後の対応手順

事案発生後には、以下のステップで対応します。



STEP1 迅速かつ正確な事実確認

「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、以下のとおり速やかに事実関係を確認します。

- ・ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対処方法を踏まえ、管理職がその場で事実関係を確認し、対応する
- ・ 相談窓口の担当者が、相談者から事実関係を確認し、状況に応じて、専門部署、専門家への相談といった対応を行う。
- ・ 必要に応じて、周囲の教職員からも事実関係を聴取したり、録音等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずる。
- ・ 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取する。

STEP 2 被害者に対する配慮のための措置

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行います。

事案の内容や状況に応じ、管理職が適正な措置を取りつつ、管理職が判断に迷ったり、対応方法が明らかでなかったりする場合は教育委員会に相談して被害者に必要な配慮を行います。

学校における対応		教育委員会における対応
<ul style="list-style-type: none"> ・ 行為者に対応する者を被害者以外に変更すること ・ 行為者との面談等は複数人に対応すること ・ 管理職が被害者のメンタルヘルス不調の相談等に乗ること ・ 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 	連携 ⇄	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当者を派遣して、事案に関する相談・話し合いに同席すること ・ 産業医等による被害者のメンタルヘルス不調への相談等に乗ること ・ 法的な手続が必要な場合には関係部署等と連携し、弁護士につなげること ・ 警察の対応が必要になった場合は学校と適切な連携を図り、必要に応じて学校と警察の間に入ること

STEP 3 再発防止に向けた措置

事後においては、改めて学校において「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を周知・啓発し、必要な再発防止に向けた措置を講じます。

事後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者や地域住民等は児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、誠実な姿勢で対応することの重要性や、学校側の対応等について振り返り、今後の対応の改善につなげることの必要性について認識共有を図る。 ・ 必要な場合には、当該言動の発生の原因や背景となった教育委員会又は教職員側の対応等における問題や、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る。 ・ 必要に応じて、校内における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行う。 ・ 必要に応じて、事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して各学校に共有し、再発防止に活用する。
-------	---

④対応の実効性を確保するために必要な措置

教育委員会は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の抑止のための措置として、特に悪質と考えられるものへの対処方法を以下のとおり定めます。

特に悪質な行為への 対処方法	<ul style="list-style-type: none">・ 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。・ 行為者に対して警告文を発出する。・ 行為者の電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える。・ 行為者に対して学校への出入りを禁じる。・ 顧問弁護士に対応の代理を依頼する。
-------------------	---

⑤ ①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④の措置を講じる際は、併せて次の2つの措置も講じます。

■ 教職員のプライバシーを保護する

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る相談者等の情報は、当該相談者等のプライバシーに属するものです。相談への対応又は当該言動に係る事後の対応に当たっては、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

■ 教職員に対して不利益な取り扱いをしない

教職員は以下の対応を行ったことを理由に、免職・解雇その他不利益な取扱いをされません。

- ・ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
- ・ 事実関係の確認等の教育委員会の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
- ・ 京都府人事委員会等に対して、相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
- ・ 改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の出頭の求めに応じたこと

⑥他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

改正労働施策総合推進法第33条第3項の規定により、教育委員会は、雇用する教職員又は他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めます。

■ 他の事業主からの協力の求めに応じること

教育委員会は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めます。また、改正労働施策総合推進法第33条第3項の規定の趣旨により、教育委員会が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行いません。

■ 協力した教職員の不利益となる取扱いをしないこと

教育委員会は、他の事業主からの協力の求めに応じて、教職員へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した教職員に対して、免職・解雇その他不利益な取扱いをしません。

5. 終わりに

学校と保護者や地域住民等は、いずれも児童生徒等一人一人の健やかな成長を支えるという共通の立場に立つものです。教育委員会としては、学校と連携を深め、保護者や地域住民等と学校との相互の信頼関係の構築を支援し、教育活動の一層の充実を図っていきます。