

岩倉市立小中学校カスタマーハラスメント対応方針

令和 8 年 1 0 月

岩倉市教育委員会

目 次

1. 目的	1
2. 基本的な考え方	1
3. カスタマーハラスメントの定義	1
4. カスタマーハラスメントとなり得る言動	2
5. 正当な意見・要望との区別	3
6. 学校における基本的な対応	3
7. 電話対応	4
8. 基本的な考え方	4
9. 対応の三段階	4
10. カスタマーハラスメント該当性の判断	5
11. カスタマーハラスメントと判断した場合の対応	5
12. 記録	5
13. 児童生徒への配慮	6
14. 教職員へのケア	6
15. 相談窓口	6
16. 保護者・地域への周知	6
17. 研修	6
18. 個人情報・プライバシーの保護	7
19. 対応方針の見直し	7

1 目的

岩倉市教育委員会及び岩倉市立小中学校は、保護者や地域の皆様から寄せられる意見、要望、相談等を、学校教育をよりよいものにするための大切な声として受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

学校教育は、学校と家庭、地域との信頼関係と協力の上に成り立つものであり、意見の相違や学校の対応に対する厳しい指摘があることのみをもって、カスタマーハラスメントと捉えるものではありません。

一方、教職員に対する暴言、威圧、脅迫、長時間の拘束、執拗な要求等、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、教職員の心身を傷つけ、教育活動にも支障を及ぼし、ひいては児童生徒の学習環境にも影響を与えるおそれがあります。

そこで、岩倉市教育委員会は、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を確保するとともに、学校と家庭・地域との良好な関係を維持するため、本対応方針を定めます。

なお、本方針は、令和8年10月1日施行の改正労働関係法に基づき、岩倉市立小中学校における具体的な対応及び岩倉市教育委員会による学校支援のあり方を定めるものです。

2 基本的な考え方

保護者・地域住民等（以下「保護者等」という。）への対応に当たっては、次の4点を基本とします。

- (1) 正当な意見、要望、相談には、これまでどおり誠実かつ丁寧に対応します。
- (2) 教職員一人に問題を抱え込ませず、学校として組織的に対応します。
- (3) 社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、教職員を守る観点から毅然として対応します。
- (4) 学校だけで対応することが困難な場合は、教育委員会が積極的に関与し必要に応じて関係機関や専門家と連携します。

3 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、保護者等からの言動であって、次の3つの要件を全て満たすものをいいます。

- (1) 保護者等から教職員に対する言動であること
電話、面談、文書、電子メール、SNS その他インターネット上の言動を含みます。
- (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る言動であること
要求の内容だけでなく、その手段、態様、頻度、継続性、経緯等を総合的に判断します。
- (3) その言動により教職員の就業環境が害されること

身体的又は精神的な苦痛を与えられ、教職員が能力を十分に発揮できないなど、就業する上で看過できない程度の支障が生じる場合をいいます。

4 カスタマーハラスメントとなり得る言動

次のような行為が考えられます。

- (1) 身体的な攻撃
 - 殴る、蹴る、物を投げる
 - 身体に接触して威圧する など
- (2) 精神的な攻撃
 - 「辞めさせてやる」などの脅迫
 - 人格を否定する発言
 - 侮辱、名誉を傷つける発言
 - 土下座の強要 など
- (3) 威圧的な言動
 - 大声、机をたたくなどして威圧する
 - 複数人で取り囲む
 - 教職員を畏怖させる態度をとる など
- (4) 継続的・執拗な言動
 - 学校が繰り返し説明しているにもかかわらず、同一の要求を繰り返す
 - 何度も電話、メール、来校等を繰り返す
 - 同様の質問を繰り返し、文書等での回答を強要する など
- (5) 拘束的な言動
 - 長時間にわたり電話を切らせない
 - 長時間面談を続ける
 - 退去を求めても学校から退去しない など
- (6) 過度又は実現困難な要求
 - 特定の教員の担任変更や異動、退職等を執拗に要求する
 - 他の児童生徒への処分等、学校が回答又は実施できない事項を要求する
 - 学校の教育活動として著しく困難な特別扱いを要求する など
- (7) 個人への攻撃・プライバシー侵害
 - 教職員の家族、住所、私生活等について言及する
 - 教職員個人の SNS 等を調査し、攻撃する
 - 教職員の氏名、写真、発言等を SNS 等に掲載して誹謗中傷する など

※これらに該当する行為があつたとしても、その行為のみをもって機械的にカスタマーハラスメントと判断するものではありません。事案の経緯、学校側の対応、要求の内容、行為の態様・頻度等を総合的に判断します。

5 正当な意見・要望との区別

次のような行為は、それだけをもってカスタマーハラスメントとはしません。

- 学校の指導について説明を求めること
- 教職員の対応について改善を求めること
- いじめ、不登校、事故等について学校の対応を問いただすこと
- 学校の説明に納得できず、再度説明を求めること
- 教育委員会に相談又は苦情を申し立てること
- 学校側の誤りについて謝罪や是正を求めること

学校側に改善すべき点がある場合は、これを真摯に受け止め、必要な謝罪、説明、是正等を行います。

6 学校における基本的な対応

(1) 初期対応

保護者等から相談、苦情、要望等を受けた教職員は、次のことを基本とします。

- 相手の話を遮らず、まず内容を確認する
- 感情的に反論しない
- 事実と相手の主張を区別して整理する
- その場で判断できないことを安易に約束しない
- 必要に応じて管理職に相談する
- 重要な案件については対応内容を記録する

(2) 一人で抱え込まない

次の場合は、担任等による単独対応を終了し、管理職へ報告します。

- 同じ要求が繰り返される場合
- 相手が興奮し、通常の話合いが困難になった場合
- 教職員個人への非難に移行した場合
- 30分程度を超えて対応が継続し、解決の見通しが無い場合
- 教職員が「これ以上一人で対応することが難しい」と感じた場合

「自分で最後まで対応できなかった」ことを教職員の力量不足とは捉えません。管理職へ引き継ぐことを適切な職務遂行と位置付けます。

7 電話対応

電話による相談等については、原則として勤務時間内に対応します。

長時間に及ぶ場合は、「お話の内容は承りました。これ以上は本日の業務に支障が生じますので、本日の電話はここまでとさせていただきます。」などと伝え、終話します。

暴言、侮辱、脅迫等があった場合は、「そのような言葉が続く場合には、お話を続けることができません。」と伝えます。

それでも改善されない場合は、「申し訳ありませんが、本日の電話は終了させていただきます。」と伝え、電話を終了します。

終話したことのみに基づいて、教職員に不利益な評価を行いません。

8 面談・来校時の対応

トラブルが予想される面談については、次のとおり対応します。

- 原則として複数の教職員で対応する
- あらかじめ面談時間を設定する
- 管理職が対応方針を確認する
- 必要に応じて記録を作成する

予定時間を超えても同じ主張が繰り返される場合は、「本日お伺いする内容は確認できましたので、面談を終了させていただきます。」と伝えます。

退去を求めても退去しない場合や、暴力・脅迫等のおそれがある場合には、児童生徒及び教職員の安全を最優先し、警察への通報を含めて対応します。

9 対応の三段階

【第1段階】教職員による通常対応

通常の相談、要望、苦情等については、担当教職員が誠実に対応します。



【第2段階】管理職による組織対応

次の場合は、校長又は教頭が対応を引き取ります。

- 同一要求が繰り返される
- 長時間の対応となっている
- 担当教職員個人への攻撃となっている
- 担当教職員が精神的負担を感じている
- 学校として統一的な判断が必要である
- カスタマーハラスメントに該当する可能性がある

以後、必要に応じて窓口を管理職に一本化します。



【第3段階】教育委員会による支援・対応

次の場合は、校長から教育委員会へ速やかに報告・相談します。

- 管理職による対応でも解決が困難である
- 同一要求が繰り返され、学校運営に支障が生じている
- 教職員の心身への影響が認められる
- 脅迫、暴力、SNS上の誹謗中傷等がある
- 法的判断を要する可能性がある
- 学校だけで対応することが適当でないと校長が判断した場合

教育委員会は、学校に助言するだけでなく、必要に応じて教育委員会が対応窓口となり、学校から案件を引き取ります。

10 カスタマーハラスメント該当性の判断

カスタマーハラスメントへの該当性については、担当教職員個人に判断させません。

学校において事実関係を整理し、校長が教育委員会と協議の上、要求内容、言動の態様、頻度、継続性、学校側の対応状況等を総合的に勘案して判断します。

判断が困難な場合は、必要に応じて市の法務担当、顧問弁護士、警察その他の専門機関の助言を求めます。

11 カスタマーハラスメントと判断した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為の程度に応じて次の対応を行います。

- (1) 行為の中止を求める
- (2) 担当教職員による対応を終了する
- (3) 対応窓口を管理職又は教育委員会に限定する
- (4) 電話、面談等の時間・方法を指定する
- (5) 原則として複数の教職員で対応する
- (6) 必要に応じて書面による対応に切り替える
- (7) 悪質な場合は対応を打ち切る
- (8) 必要に応じて弁護士、警察等に相談する
- (9) 犯罪に該当する可能性がある場合は警察への通報、被害届の提出等を検討する

12 記録

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある案件については、次の事項を記録します。

- 日時
- 相手方
- 対応者
- 要求・発言の内容
- 学校側の説明内容
- 対応時間
- 管理職への報告内容
- その後の対応方針

記録は、事実を客観的に記載し、推測や感情的な表現は避けます。

電話・面談等の録音については、法令、市の情報管理ルール等を踏まえ、必要に応じて教育委員会と協議して対応します。

13 児童生徒への配慮

保護者等がカスタマーハラスメントに該当する行為を行った場合であっても、そのことを理由として、当該保護者等の子どもである児童生徒に不利益な取扱いを行ってはいません。

児童生徒への教育、支援、相談等は、保護者等への対応とは切り離して適切に継続します。

また、保護者等との関係が悪化した場合ほど、児童生徒が心理的な負担を感じていないか十分に配慮します。

14 教職員へのケア

カスタマーハラスメントを受けた教職員については、管理職が速やかに状況を確認し、

- 一時的に対処業務から外す
- 対応窓口を変更する
- 業務上必要な配慮を行う
- 必要に応じて健康相談等につなぐ

など、心身の状況に応じた支援を行います。

カスタマーハラスメントについて相談・報告したこと、又は対応を管理職へ引き継いだことを理由として、当該教職員を不利益に取り扱うことはありません。

事案収束後は、対応経過を検証し、必要に応じて対応方法、情報共有、役割分担等を見直し、同様の事案の再発防止に努めます。

15 相談窓口

①一次相談窓口：各学校 校長・教頭

②二次相談窓口：岩倉市教育委員会学校教育課

必要に応じて、市関係部署、愛知県教育委員会、弁護士、警察、医療・相談機関等と連携します。

16 保護者・地域への周知

本方針の内容については、市教育委員会のホームページ等を通じて周知します。

周知に当たっては、カスタマーハラスメントの禁止のみを強調するのではなく、

「学校と家庭・地域が互いを尊重し、子どもたちのよりよい成長のために協力する環境をつくる」ことが目的であることを明確にします。

17 研修

教育委員会は、管理職及び教職員を対象として、

- カスタマーハラスメントの基本的理解

- 正当な苦情・要望との区別
 - 初期対応
 - 電話・面談の終了方法
 - 管理職への引継ぎ
 - 記録の作成
 - 教育委員会への相談基準
- 等について研修・周知を行います。

18 個人情報・プライバシーの保護

相談、報告及び対応の過程で知り得た教職員、児童生徒、保護者その他関係者の個人情報及びプライバシーについては、関係法令等に基づき適切に取り扱います。

19 対応方針の見直し

対応方針は、国及び愛知県の指針、学校現場での運用状況、社会情勢等を踏まえ、必要に応じて見直します。