五城目町立小中学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針

令和８年１０月１日
五城目町教育委員会

１　本指針の目的

学校は、児童生徒の学びと成長を支える場であるとともに、保護者、地域住民その他の関係者との信頼関係の上に成り立っています。そのため、学校に寄せられる適正な意見や要望には丁寧に対応し、良好なコミュニケーションを通じて信頼関係を築いていくことが重要です。

一方で、学校に対する要求や言動の中には、その内容や手段が社会通念上相当な範囲を超え、教職員の安全、健康、人格、尊厳又は勤務環境を害するものがあります。このようなカスタマーハラスメントに対しては、教職員一人一人が抱え込むことなく、学校と教育委員会が連携し、組織的に対応することが必要です。

五城目町教育委員会は、教職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、児童生徒に安定した教育を継続して提供するため、学校におけるカスタマーハラスメントに適切に対応します。

以上の考え方に基づき、保護者、地域住民その他の関係者との良好な信頼関係を維持・構築しながら、教職員の安全、健康、人格及び尊厳並びに良好な勤務環境を守ることを目的として、本指針を定めます。

２　学校におけるカスタマーハラスメントの定義

（１）カスタマーハラスメントの主体及び対象

学校におけるカスタマーハラスメントの主体は、保護者、児童生徒の親族・知人その他の関係者、地域住民、来校者その他学校の業務に関して教職員と接する者とします。

その対象は、五城目町立小中学校に勤務する全ての職員とします。

（２）カスタマーハラスメントに当たる行為

学校に対する要求、苦情その他の言動であって、その内容又は手段・態様が、教職員の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上相当な範囲を超え、教職員の安全、健康、人格、尊厳又は勤務環境を害するものを、カスタマーハラスメントとします。

なお、学校に対する意見、要望、苦情等があった場合、その内容や表現が厳しいものであっても、直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではありません。要求の内容及び手段・態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に勘案し、社会通念上相当な範囲を超えているかどうかを判断します。

また、保護者、地域住民その他の関係者からの意見、要望、苦情等に対応する際には、教職員の接遇態度や言葉遣い等が相手方の感情を害し、カスタマーハラスメントに発展する可能性があることにも留意します。教職員は、相手方の意見等を丁寧に聴き、必要な説明を行うなど、適切な対応に努めます。

具体的には、次のような行為が考えられます。ただし、これらは例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限られるものではありません。

① 物理的な攻撃
・殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げる等の暴力的な行為
・机を叩く、椅子を蹴る、物を壊す等、威圧又は危険を伴う行為

② 精神的な攻撃
・侮辱的な言動又は人格を否定するような言動
・暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責又は不相当な大声
・同じ内容の要望等を執拗に繰り返す行為
・威嚇、脅迫その他教職員に強い恐怖や不安を感じさせる行為
・事実に反する内容や、学校又は教職員の名誉・信用を不当に害する内容を、口コミ、インターネット、SNS 等を通じて拡散する行為

③ 過大な要求
・実現が困難又は不可能な要求を、正当な理由なく繰り返す行為
・担任、学級又は特定の教職員の変更・退職等を不当に求める行為
・特定の児童生徒に対する不当な特別扱いを求める行為
・必要な範囲を超えて、執拗に謝罪や土下座等を求める行為
・学校として対応できないことを説明した事項について、正当な理由なく繰り返し要求する行為
・緊急の必要性がないにもかかわらず、業務時間外の応対を繰り返し求める行為
・特定の教職員による対応を不当に強要する行為

④ 業務を妨害する行為
・居座り、電話、面談等により、教職員を長時間拘束する行為
・頻繁に来校、電話、メール等を行い、同じ要求を繰り返し、学校の業務を妨げる行為
・学校の業務を著しく妨げるその他の行為

⑤ 個人のプライバシー等を侵害する行為
・教職員へのつきまとい、待ち伏せ又は私生活に関する情報を執拗に求める行為
・教職員個人の名誉又は信用を害する内容を、インターネットや SNS 等に投稿する行為
・緊急の必要性がないにもかかわらず、深夜、早朝又は休日に繰り返し連絡、訪問等を行う行為
・教職員やその家族等の個人情報を不当に取得し、又は拡散する行為

3　カスタマーハラスメントへの対応

（1）教育委員会の対応

五城目町教育委員会は、カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合又は発生のおそれがある場合に備え、学校からの相談・報告を受け付け、学校に対する助言及び支援を行います。

教育委員会は、学校だけで対応することが困難な事案について、学校から支援の要請があった場合には、必要に応じて面談等に同席するとともに、対応方針の協議、関係機関との調整その他必要な支援を行います。

また、法的な判断又は対応が必要な場合は、県教育委員会のスクールロイヤーを活用するとともに、必要に応じて町総務課等の関係部署、警察その他の関係機関と連携して対応します。

（２）学校における対応

カスタマーハラスメントと考えられる事案が発生した場合又はその可能性が高い場合は、事実関係を確認するとともに、事案の経過、相手方の要求や言動、学校の対応等について、必要に応じて記録を残し、校長を中心として組織的に対応します。

- 児童生徒及び教職員の安全を最優先とし、教職員一人で対応を抱え込むことがないようにします。危険がある場合や暴力、脅迫等が認められる場合には、必要に応じて速やかに警察へ相談又は通報します。
- 学校だけで対応することが困難な事案については、教育委員会に相談・報告し、対応方針を協議するとともに、必要な支援を要請します。
- 相手方に対して必要な説明や適切な対応を行ったにもかかわらず、暴言、威嚇、不当な要求又は同一の要求が繰り返される場合には、教育委員会と協議の上、対応方法の変更、書面による対応への切替え、対応時間や方法の制限など、必要な措置を講じます。
- 必要な対応を行っても、相手方による不当な要求等が継続し、これ以上の対応が困難又は適切でないと認められる場合には、教育委員会と協議のうえ、対応を終了することがあります。
- 金銭的な補償、念書、謝罪文等については、法令その他の根拠に基づく必要がある場合を除き、安易に応じることのないよう、教育委員会と協議の上、適切に対応します。
- カスタマーハラスメントを受けた教職員に対しては、管理職が状況を把握し、必要な業務上の配慮、相談機会の確保その他必要な支援を行うなど、心身の負担の軽減に努めます。

（３）相談及び報告

教職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、そのおそれがある場合又はそのような事案を把握した場合には、速やかに校長又は教頭に相談・報告します。

校長又は教頭が当事者である場合、又は校長若しくは教頭への相談が困難な場合には、教育委員会学校教育課へ直接相談・報告することができます。

学校から教育委員会への報告は、学校事故等報告基準に従うものとします。また、緊急性・危険性の高い事案、反復・継続している事案その他学校だけでの対応が困難な事案については、速やかに教育委員会へ相談・報告するものとします。

相談・報告を行ったこと又は事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。また、相談者、被害を受けた教職員及び関係者のプライバシーに十分配慮します。

（４）面談・電話等への対応

面談又は電話による対応は、原則として 30 分程度を目安とします。ただし、事案の内容、児童生徒への影響、相手方の事情その他の状況を踏まえ、必要に応じて対応時間を調整します。

勤務時間外の面談、電話その他の対応については、緊急性や必要性を考慮し、校長又は教頭が必要と認める場合に限り行うものとます。

来校者の言動により児童生徒又は教職員の安全が脅かされる場合、又は学校運営に支

障が生じる場合には、校長は、当該来校者に対して退去を求めるなど、必要な措置を講じることができます。

退去の求めに応じない場合、又は暴力、脅迫その他危険な行為がある場合には、児童生徒及び教職員の安全を確保するため、必要に応じて警察へ通報又は相談します。

４　家庭・地域との相互理解と連携

児童生徒の健全な育成をはじめ、教育の目的を実現するためには、学校、家庭及び地域がそれぞれの役割を果たすとともに、相互に連携・協働して取り組むことが重要です。

五城目町教育委員会は、学校、家庭及び地域との信頼関係を大切にし、相互の理解と協力を得ながら、児童生徒の確かな学びと豊かな育ちの実現に向けて、誠意をもって教育を推進します。

また、本指針の趣旨について、町のホームページ等を通じて公表し、保護者、地域住民その他の関係者への周知に努めます。

カスタマーハラスメントに関する事案への対応に当っては、関係者のプライバシー及び個人情報の保護に十分配慮します。

５　周知及び見直し

五城目町教育委員会は、学校、家庭及び地域との良好な信頼関係の構築並びにカスタマーハラスメントの防止及び適切な対応を図るため、本指針について教職員への周知を行うとともに、必要に応じて研修その他の取組を実施します。

また、学校におけるカスタマーハラスメントの発生状況や対応状況、運用上の課題、関係する法令・制度の改正等を踏まえ、必要に応じて本方針の内容を見直します。

相談・報告窓口
五城目町教育委員会 学校教育課