令和８年１０月策定

学校園におけるカスタマーハラスメント対応マニュアル

猪名川町教育委員会

令和８年１０月１日から「カスタマーハラスメント」防止措置を講ずることが、学校設置者である教育委員会の義務となりました。そしてこの度、文部科学省が「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」を作成しました。

これらを受けて、猪名川町教育委員会では、教職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より高い水準の教育サービスを提供することを目的として、教職員へのカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方や対応を定めた「猪名川町カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。

１　策定にあたって

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関係です。学校としては、保護者や地域住民等と相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら、教育活動の一層の充実を図っていくことが重要と考えています。そこで、保護者や地域の皆さまからのご相談、ご要望、お問い合わせに対しては、貴重な意見として、真摯に耳を傾け適切な対応にこれまでどおり努めていきます。

一方で、常識（社会的通念上許容される）の範囲を超えた不当な要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、誠意をもって対応しつつも、組織的に毅然とした態度で対応する必要があります。

２　カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件すべてを満たすものをカスタマーハラスメントとします。

学校等（教職員が業務を遂行する場所を含む）において
（１）保護者や地域住民等の言動にあって
（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により
（３）教職員の勤務環境が害されるもの

３　カスタマーハラスメントの判断

（１）要求の内容や手段・態様（教職員の被害や業務への支障の状況を含む）を丁寧に確認し、社会通念に照らして該当するかどうかで判断を行います。

（２）「平均的な労働者の感じ方」、すなわち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で判断を行う。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、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、勤務環境を害する場合があり得ることに留意が必要であります。

4　社会通念上許容される範囲を超える言動例

（１）要求等の内容

要求内容に妥当性を欠く、または不相応な場合

ア　事実や根拠がないこと、学校に瑕疵が認められないことに対する対応の要求

イ　過剰な要求、実現困難な要求

（クラス替えや担任の変更・退職等、特定の児童生徒の特別扱い等）

ウ　過大な補償

エ　謝罪の要求（土下座の要求）　等

（２）要求等の手段・態様

暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的または性的である場合

ア　身体的（暴行、傷害）

イ　精神的（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）な行動

ウ　威圧的な言動（大きな声をあげて威圧する、反社会的な言動を行う等）

エ　継続的・執拗な言動

（同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て等）

オ　居座り等拘束的な行動（長時間にわたり電話で職員を拘束する等）

カ　差別的・性的な言動

キ　個人情報の侵害（インターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等）　等

5　カスタマーハラスメントへの対応原則

（１）基本的な対応手順

ア 教職員はカスタマーハラスメントに該当すると考えられる言動を受けた際は、速やかに学校園長に報告します。

また、要求の内容や態様等、記録を作成します。

イ　学校園は、事態が継続する可能性がある場合は、その後の対応体制や対応方針について教職員で共有を行い、事態の鎮静化を図ります。

また、教育委員会に事案の内容や対応内容等を速やかに報告し、情報共有を行います。

ウ　その後もハラスメントが継続する場合には、学校園長は教育委員会に経過等を報告するとともに、対応を協議します。

エ　なおもハラスメントがエスカレートし、学校運営等に支障が生じる場合は、教育委員会は 必要に応じて対応の引き継ぎやスクールロイヤー等への相談を行い、解決を図ります。

（２）直接対応における留意点

ア　　組織的な対応を行う

①複数人で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。

②校内で対応する

対応場所は、教職員の出入りがしやすい場所を選ぶようにします。

「自宅に来い」等という要求には応じる義務はありませんので、毅然と断り、相手の指定する場所には出向きません。

③時間を設定する

「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「お約束の時間となりました。これ以上お話をしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください（お電話を切らせていただきます)」と告げ、対応を終了します。

なお、事実関係の把握に時間を要するケース等もあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

イ　　毅然とした対応を行う

①　議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれる恐れがあることから、議論は避け、要求に端的に回答します。

②　曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言やその場しのぎの回答はしないように注意します。

事実関係の確認が必要なものは、即答せず「事実関係を確認してから後日回答します」と伝えます。

③　可能であれば録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモで正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話をＩＣレコーダー等で録音します。

録音に当たっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため録音させていただきます」などと、録音の目的を説明し同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

④ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はお控えください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回警告します。

⑤ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できないことを要求している場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。

また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

ウ　法的に対応する

① 施設管理権の行使（退去命令）

学校長は当該学校施設の管理権を有しています。裁量権を逸脱しない限り、相手に対して施設利用について一定の制約に服させることができますので、対応を終了してもなお相手が居座り続ける場合に、複数回の警告を行ってもなお応じない場合は、退去を命令することができることとします。

② 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

③ 弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。

学校としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、教育委員会を通じて弁護士に相談します。

6　相談体制

教育委員会では、教職員が行うカスタマーハラスメントに関する報告・相談にも対応し、必要に応じて助言や同席等を行います。

事案内容に応じて、必要な場合はスクールロイヤー・町顧問弁護士・教育支援センター・子ども家庭センター、川西警察等、関係機関につないでいきます。

参考資料１

『カスタマーハラスメントの予防（初期段階の対応）』

学校の指導や対応に対して抱いている保護者等の不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止めつつ、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、寄り添った対応に努めるとともに、適切かつ迅速に対応することが重要です。

そのため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

(1)　冷静に対応する

■ 感情の修復を第一にしたうえで、冷静かつ丁寧に対応します。

- 苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますので、話をこじらせないために丁寧な口調で冷静に対応することが重要です。
- 感情の修復を目的として、「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」等、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びすることは、相手が冷静になることに繋がります。

(2)　訴えの原因となっている事実関係を正確に把握する

■ ５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定します。

- 相手が自分自身で見聞きしたことなのか、第三者から伝え聞いたことなのか、推測なのかも正確に聞き取ります。

■ まずは傾聴に徹し、学校としての説明は後にして、最後まで聞き取ります。

- 相手の申出内容や主張を把握することを第一とするため、事実関係を整理しながら丁寧に聞き、正確に記録します。

■ 一通り話を聞き、内容に不明確な部分や不足する情報があれば、質問をして確認し、要点を整理します。

- 相手の勘違いがあれば、正しい情報を提供します。

(3)　カスタマーハラスメントに該当すると考えられる場合は、学校長に速やかに報告し、組織的な対応を行う

- 相手には「対応にあたり必要な情報は校内の管理職や、必要があれば教育委員会事務局とも共有させていただきます」とお断りしておきます。
- 報告を受けた学校長は、報告内容を吟味しカスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断のうえ、学校としての対応体制や対応方針を決定します。

参考資料２

『カスタマーハラスメントへの類型と対応のポイント』

カスタマーハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定され、実際の場面では複合的な事案となることもあるため、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「法的に対応する」の３つの原則を基本に、類型それぞれの対応のポイントを押さえながら、状況に応じて適切に対応します。

(1) 長時間拘束・反復型

理不尽な要求の繰り返しや居座りにより、長時間の対応が求められる

【対応のポイント】

①繰り返し行われる不合理な要求には対応できない旨を伝えます。

「この件については、これまでに十分ご説明しております。学校ではこれ以上お話することはありませんので、今後のお問い合わせはおやめください」

「ご指摘いただいた誤りについては、お詫びして訂正しました。これ以上の対応はできませんので、お引き取りください」

②対応が長時間に及ぶことが予想される場合には、対応できる時間を設定します。

「この後、○時から授業（会議・出張）がありますので、△分前には終了させていただきます」

③膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促します。

「お時間となりました。こちらからこれ以上説明できることもありませんし、他の業務もありますのでお引き取りください（お電話を切らせていただきます）」

④退去を求めても応じない場合は、退去命令や警察への通報等を行います。

(2) 暴力・暴言・威嚇・脅迫型

威圧的な行動や言動、態度により、教職員を傷つける等の行為をとる

【対応のポイント】

①大声や暴言に対しては、発言の度にやめるよう複数回警告します。

「十分に聞こえていますので、落ち着いてお話ください」

「そのような発言をされるのであれば、これ以上は対応できませんのでお控えください」

②訴訟を起こす、マスコミに流すなどの脅しに対しては、「どうぞなさってください」と売られたケンカを買うような発言は控え、回答しないようにします。

「それについては○○さんのご判断ですので、何も申し上げられません」

③土下座や責任をとる事の強要に対しても応じず、毅然とした態度で対応します。
「十分に説明することで私の責任は果たしています」
「土下座には応じかねます。人権的な見地からもできません」

④警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。
「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はできかねます。お引き取りください」

⑤なおも退去しない場合は、退去命令や警察への通報等を行います。また、暴力行為（殴る・蹴る・たたく・物を投げつける等）があった場合にはただちに対応を打ち切り、警察に相談します。

(3) 権威型

正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、特別扱いを要求する

【対応のポイント】
①相手がどのような立場であっても、特別扱いはできないことを伝えます。
「〇〇さんにお伝えいただいても、学校が対応を変えられるものではありません」
「ご要望に沿えないことについては、先ほど申し上げたとおりです」

②念書など、書面の作成要求に応じる義務はありませんので、そのような要求には応じずに、相手が持参した書面に署名や押印も行いません。
「ご指摘の点についてはお詫びして訂正しましたので、これ以上の対応（書面での謝罪）はできません」

(4) インターネット・SNS での誹謗中傷型

インターネット上に名誉の毀損やプライバシーの侵害に当たる情報を掲載する

【対応のポイント】
①嫌がらせや公開を目的とした撮影・録音行為は止めるよう、相手に警告します。
「教職員にも肖像権がありますので、撮影はおやめください」
「教職員には守秘義務がありますので、録音された会話が公表されると知りながら話すことはできませんので、録音は止めてください」

②警告を行っても撮影・録音行為を止めない場合は、退去を促すとともに、教職員のプライバシーの侵害や業務の適正な執行に支障を及ぼす恐れがあることを理由に、インターネット上に掲載しないよう求めます。

③インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、相手やプロバイダー等に対して削除または訂正を求めるとともに、必要に応じて下記の相談窓口に相談し、対応を検討します。

【インターネット上の書き込みなどに関する主な相談窓口】

■違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）　https://ihaho.jp/

インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供を行う相談窓口です。

■人権相談（法務省）　☎ 0570-003-110

書き込みの削除等について、法務局職員または人権擁護委員に相談できます。

■誹謗中傷ホットライン　https://www.saferinternet.or.jp/bullying/

インターネット上の誹謗中傷について、掲載されているサイトに対し利用規約等に沿った削除等の対応を促す　通知を行う相談窓口です。

(5) セクシュアルハラスメント型

教職員の体に触る、付きまとう等の性的な行動や、食事やデート等への執拗な誘い等の性的な内容の発言を行う

【対応のポイント】

①性的な言動に対しては、止めるよう警告を行い、録音・録画による証拠を残します。

「その発言（行為）はセクハラにあたりますのでお止めください。続けられるようであれば、今後、

対応の証拠として録音（録画）させていただきます」

②警告を複数回行っても言動を辞めない場合は、対応を終了し、退去を促します。

③執拗なつきまとい・待ち伏せ行為に対しては校内等からの退去や立ち入り禁止を命じます。