# 草加市立小・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

草加市教育委員会



SDGs未来都市 SOKA

草加市のマスコットキャラクター
「パリポリくん」

# 目　次

１　保護者や地域住民等との信頼関係の構築・・・・・・・・・・・・１ページ

２　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは・・・４ページ

３　管理職及び教職員の責務と行動の原則・・・・・・・・・・・・９ページ

４　保護者等からの相談への対応・・・・・・・・・・・・・・・・１３ページ

５　学校における初期対応の留意点・・・・・・・・・・・・・・・１６ページ

# １　保護者や地域住民等との信頼関係の構築

１　良好な信頼関係の構築

　学校と保護者・地域住民等は、いずれも児童生徒一人一人のより良い豊かな学びと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。

　草加市立小・中学校では、学校・家庭・地域が連携・協働し、子どもの幸福と地域の発展を実現することを目指しています。学校と保護者・地域住民等はお互いの立場を正しく認識し、尊重し、敬意をもって対話を維持していく姿勢を持つことが、信頼関係を構築することにつながります。

２　学校運営方針に関する理解を醸成

　学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

　そのため、保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を適切に把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することで、より良い信頼関係を構築することができます。

# １　保護者や地域住民等との信頼関係の構築

## ３　児童生徒等との信頼関係の構築

保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。担任一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

## ４　日常的なコミュニケーションの重要性

保護者・地域等から寄せられる意見や要望は、必ずしも突発的に発生するものではありません。学校の些細な情報提供不足、不親切な説明、あるいは連絡の遅れなどによって、徐々に学校に対する不信感が蓄積し、寄せられることも少なくありません。

このような事態を防ぐためには、日頃からの保護者等との信頼関係の構築を意識した細やかな意思疎通を行うことが重要です。

例えば、

- 児童生徒の学校での良い変化や努力している姿を、電話、連絡帳、個人面談などを通じて日頃から積極的に家庭に伝える
- ホームページ等で、学校の教育活動や児童生徒の活動の様子等を定期的に発信し、学校への理解と信頼を醸成する
- トラブルの兆候を察知した際には、憶測や誤解を招く前に迅速に対応する

# １　保護者や地域住民等との信頼関係の構築

５　「貴重な意見」を学校の改善に生かす組織への転換

保護者等からの意見や要望には、見過ごされがちな教育活動や安全管理における課題を的確に指摘していることが多くあります。これらは、学校のより安全で、質の高い教育活動につながる貴重な「改善への気づき」につながるものです。

学校・教職員は、保護者等からの意見や厳しい指摘を否定的に捉えるのではなく、児童生徒にとって、安心して学べるより良い環境づくりのための提案として真摯に受け止めることが大切です。学校組織全体が、こうした指摘を肯定的に捉え、検証・是正して教育活動に反映させる姿勢を保護者・地域等に示すことが、学校に対する信頼関係の構築につながります。

# ２　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

草加市教育委員会では、教職員の尊厳と安全を組織的に守り、健全な学校運営を維持するためカスタマーハラスメントの定義を以下のとおり定めています。

草加市立小・中学校におけるカスタマーハラスメントの防止等に関する要綱　第２条

この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、教職員の職務に係る保護者や地域住民等からの言動であって、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ものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいう。

【保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断基準】

基準①　保護者等の言動が社会通念上許容される範囲か

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連性などに着目し、総合的に「社会通念上許容される範囲を超えているか」を判断します。

判断にあたっては、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。

# ２　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

⑴　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　そもそも要求に理由がない又は学校教育・教育活動等と全く関係のない要求

・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる不適切な要求・詮索をすること。

イ　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への要求

・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等を要求すること。

ウ　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・法令に反する不適切な処理を強要すること。また、特定の児童生徒のみを過剰に優遇するような要求、校則や指導方針の不合理な即時変更を強要すること。

エ　相当性を欠く賠償請求

・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。

⑵　手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

①　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

②　物を投げつけること。

③　わざとぶつかること。

④　つばを吐きかけること。

# ２　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

イ　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）

①　児童生徒や教職員に危害を加えることをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。

②　ＳＮＳ等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

③　教職員の人格を否定するような言動（教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

④　土下座を強要すること。

⑤　盗撮や無断での撮影をすること。

⑥　教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

ウ　威圧的な言動

①　大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。

②　反社会的な言動を行うこと。

# ２　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

エ　継続的、執拗な言動

①　同様の苦情や質問を執拗に繰り返すこと。

②　当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

③　同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

④　深夜・早朝に頻繁に連絡をすること。

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で教職員を拘束すること。

基準②　教職員の勤務環境が害されるか

この判断に当たっては、「一般的な労働者の感覚」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、勤務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を基準とすることが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える言動の場合は、１回の言動でも、当該教職員が勤務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す。

※上記の基準①、②に該当しなくても、個別の事案ごとに、要求の内容や手段・態様（教職員の被害や学校の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を判断する必要があります。

# 2　保護者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

【重要ポイント】

社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するかの判断は、「単一の要素」ではなく「複合的な状況」で総合的に判断します。

・言動の頻度や継続性

・対応を行う教職員への心理的影響や身体的影響

・教育活動への支障の程度

・相手の目的や意図は具体性のあるものであるか

**保護者等からの貴重な意見がある一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけるような威圧的な言動、脅迫、不当な要求などの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、毅然とした態度で接していくことが重要です。**

**教職員が従事する業務の性質に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員の勤務環境が害される行為は、「カスタマーハラスメント」として、組織として対応していく必要があります。**

# ３　管理職及び教職員の責務と行動の原則

１　管理職の責務と行動の原則

学校における保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、教職員個人の資質や努力に委ねるべきものではなく、学校が組織的に対応していく必要があります。

学校の責任者である管理職は、教職員の心身の安全と健康を守り、健全な教育環境を維持する責任を負っています。

こうした観点から、管理職が果たすべき具体的な「責務」及び「常に心に留めるべき５つの原則」を以下に定めます。

⑴　管理職の責務

ア　理解促進と組織的対応

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する理解を深め、組織対応力を向上させること。

イ　迅速な初期対応

当該問題に係る相談若しくは報告を受けた場合、又は自ら認知した場合には、当該事案における必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

なお、対応が困難な場合においては、速やかに学務課へ報告と相談を行うこと。

# ３　管理職及び教職員の責務と行動の原則

ウ　心身の健康管理

カスタマーハラスメントが教職員に与える心理的・身体的影響を認識し、組織的なサポート体制を構築して対応すること。

エ　再発防止に向けた措置

問題の原因を分析し、同様の事案の再発を防止するために必要な対策を講じること。

⑵　管理職が常に心に留めるべき５つの原則

・正当な意見や要望等に対して誠意をもって受け止め、真摯に対応改善につながる貴重な声は真摯に傾聴し、実行を検討すること。

・迷惑行為には組織的かつ毅然と対応

※事なかれ主義による妥協や曖昧な対応は行わないこと。

・判断は管理職の責任

※対応の打ち切りや警告の実施は、管理職が責任を持ち、明確な判断を行うこと。

・組織的対応が原則

※個人に押しつけず、管理職がリーダーシップを発揮し、組織的な対応を徹底させること。

・教職員の安心・安全を確保

# ３　管理職及び教職員の責務と行動の原則

２　教職員の責務と行動の原則

学校が機能的な組織として動き、全ての教職員が安心・安全に働くことのできる勤務環境を維持するためには、教職員一人一人が法令等を正しく理解し、「適切な行動原則」を身につけることが不可欠です。

教職員は、保護者等によるカスタマーハラスメントの被害から組織的に守られる存在であると同時に、自らが、学校に出入りする委託業者等の就業者に対して、カスタマーハラスメントに当たるような不適切な言動を行わないよう留意する立場でもあります。

こうした観点から、教職員として果たすべき「責務」及び「常に心に留めるべき５つの原則」を以下に定めます。

⑴　教職員の責務

ア　組織的対応への協力義務

「保護者等から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、常に組織的対応を心掛けること。

・保護者等から苦情や要求等を受けた場合には、個人の判断で対応するのではなく、管理職やカスタマーハラスメント防止推進員等に相談すること。
・カスタマーハラスメント対応について、学校全体で認識を揃えること。
・保護者等との対応を記録し、組織的な対応につなげること。

# ３　管理職及び教職員の責務と行動の原則

イ　学校に出入りする委託業者等の就業者への配慮・ハラスメント防止義務

学校に出入りする委託業者等の就業者に対する言動に注意すること。

・敬意を持った丁寧な言葉遣いを心がけ、命令口調や見下した態度を避けること。

・感謝の意を適切に表し、良好な関係づくりに努めること。

⑵　教職員が常に心に留めるべき５つの原則

・問題を一人で抱え込まない

※一人で抱え込まず、深刻化する前に周囲に助けを求めること。

・判断に迷ったらすぐに報告する

※不穏な兆候、不審な言動は早急に情報を管理職（又はカスタマーハラスメント防止推進員）へ報告すること。

・学校のバックアップ体制を信頼する

※組織全体で対応することにより、自身も守られることを理解すること。

・日頃から保護者等との信頼関係構築に努める

※トラブルを未然に防ぐため、普段からの丁寧な対話を心掛けること。

・心身の異変を感じたらまずは相談する

※メンタルヘルス相談窓口は、自身の心と体を守るセルフケアとして活用すること。

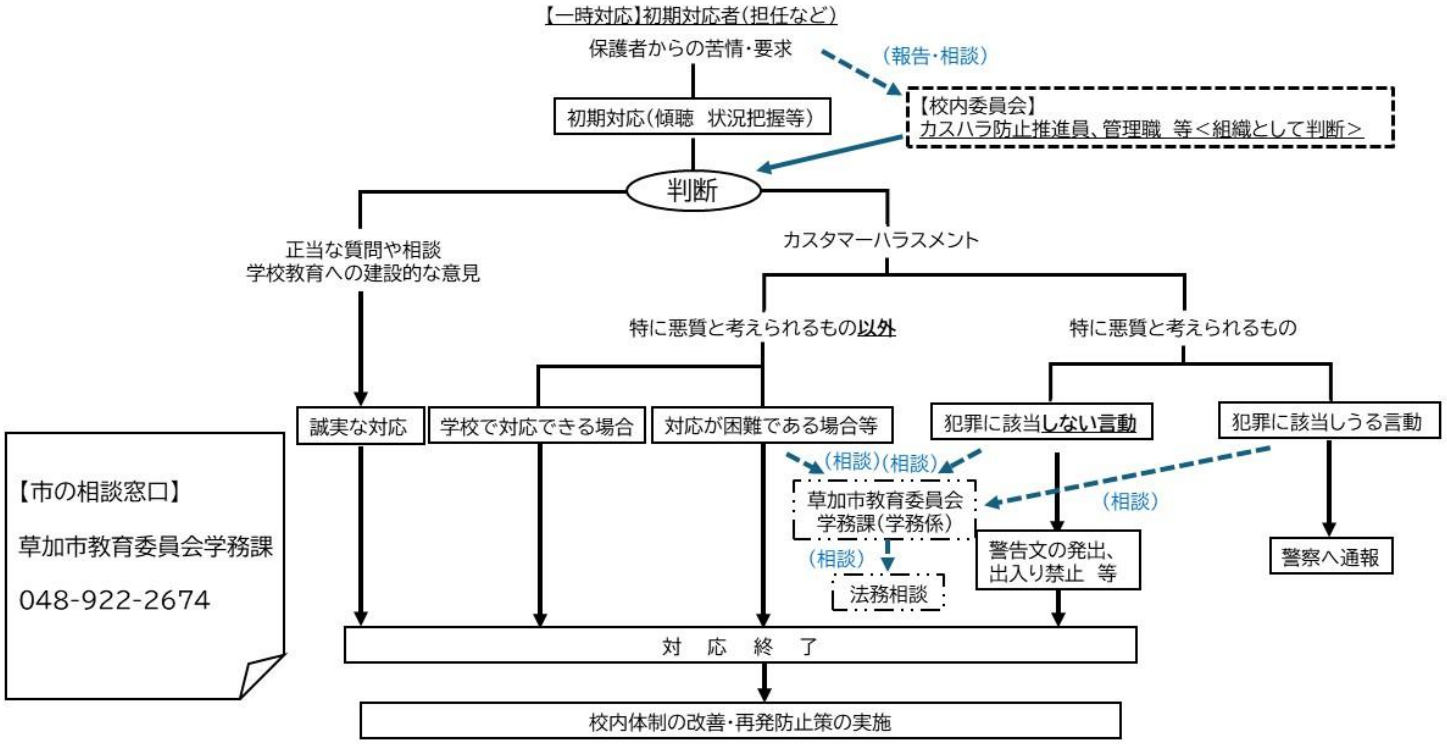
# ４　保護者等からの相談への対応

## １　対応手順

日頃から丁寧な対応を心がけていても、予期せぬ誤解やトラブル、様々な要求や要望が保護者等から寄せられることはあります。もし問題が発生してしまったら、一人で抱え込まず、組織的かつ冷静に対処することが何よりも大切です。以下に、事態を早期に解決し、問題の深刻化を防ぐための具体的な対応や判断の手順を示します。

別紙2

カスタマーハラスメントの相談の申出に係る対応手順及び相談窓口（要綱第8条第1項の規定する相談の申出に係る対応手順）



# ４ 保護者等からの相談への対応

## ２　各段階での対応

⑴ 【一次対応】初期対応者（担任等）の役割

　傾聴と状況把握：最初の連絡窓口となった初期対応者（学級担任、部活動顧問、電話応対者等）が一次対応にあたります。まずは相手の話を遮らず傾聴し、かつ冷静に対応し、保護者等が何を求めているのかを客観的に把握します。

　内容によっては、担任等の判断で解決するものもありますが、解決が難しい場合は、学年主任等に相談します。

　即時報告：　相談を受けた教職員で対応が困難な場合には、速やかに、管理職（又はカスタマーハラスメント防止推進員）へ、内容を正確に報告します。

⑵ 【委員会】（カスタマーハラスメント防止推進員、管理職等）の役割

　報告を受けた管理職（又はカスタマーハラスメント防止推進員）は、初期対応者に対応を委ねず、委員会の開催が必要と判断した場合には、速やかに推進員等で構成される委員会を招集し、要求等の正当性を判断します。

　判断基準①：正当な質問や相談、学校教育への建設的な意見であるか

　判断基準②：社会通念上許容される範囲を超えていないか

# ４　保護者等からの相談への対応

## ２　各段階での対応

⑶-1 「正当な質問や相談」と判断された場合

　学校側に過失等がある場合は迅速に是正し、学校の指導方針を保護者等へ丁寧に説明するなど、誠実な対応を心がけ、保護者等との信頼関係の回復と解決（対応終了）へ導きます。

⑶-2 「カスタマーハラスメント」と判断された場合

　委員会において、相手の言動が「社会通念上許容される範囲を超えている」と判断された場合は、事態の悪質度や緊急性に応じて、以下の対応をします。

ア　特に悪質と考えられるもの以外（悪質度は高くないが、個人での対応が難しい場合等）学校として組織的に対応することを基本とします。対応が困難な場合においては、学務課へ相談し、今後の対応方針について、学校運営上のアドバイスを受けます。

イ　特に悪質と考えられるもので犯罪に該当しない言動

学務課を通じて法務相談し、法的な観点から学校の対応の妥当性を検証します。

　また、必要に応じて、学校長名義による「警告文の発出」や連絡窓口を管理職へ

一本化するなどの措置を組織として実施します。

ウ　特に悪質と考えられるもので犯罪に該当しうる言動

学校は毅然と対応する姿勢を明確に示すとともに、直ちに対応を打ち切ります。その後、状況や対応記録を整理するとともに、速やかに、「警察へ通報」を行い、

# 5　学校における初期対応の留意点

1　訴えの原因となっている事実の確認（初期対応の原則）

⑴　相手の言い分に対して、真摯に話を聴く

まずは相手の話を傾聴し、最後まで聴き取ります。遮らず、じっくりと話を聴くことで、相手が落ち着き、信頼関係の構築につながります。感情的に反応すると話がこじれ、解決しにくくなるため、応答には冷静かつ細心の注意を払います。

⑵　「相手の意見」と「客観的な事実」を分けて整理する

状況を正確に把握して、主観や推測を含めずに対応します。「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした」の5W1Hをはっきりさせます。保護者等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、推測から来ているものなのかについて正確に聴き取ります。

⑶　思い込みを持たず、状況を丁寧に確認する

不確かな部分や不足する情報があれば、保護者等に丁寧に確認します。相手の勘違いがあれば、正しい情報を誠実に提供します。

⑷　録音や録画を行う際には保護者等に案内を行う

お互いの発言を正確に記録するため、録音又は録画する場合は、事前にその旨を案内します。

# 5　学校における初期対応の留意点

【録音・録画のデータを取り扱う際の留意事項】

・録音・録画データは個人情報を含むため、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等に基づき、取得後は「取扱者の限定」「保管場所・媒体の限定」「パスワード設定等の安全管理措置」「無断複製・私的利用の禁止」を徹底する。

・データの保存期間は、事案の性質、対応の経過等を踏まえて必要最小限とし、不要となった時点で、復元できない方法により適切に廃棄する。

・録音・録画の内容を第三者へ提供・共有する場合は、目的の正当性と必要性を確認し、管理職の判断の下で、提供先・提供範囲を必要最小限に限定する。

# 5　学校における初期対応の留意点

## 2 初期対応のポイント　～保護者等から苦情・要求の連絡を受けたとき～

### ⑴ 落ち着いて相手の話を聞く

【誤解を招きやすい対応例】
- ×　相手の話の途中で「でも～」「それは～」と遮ってしまう
- ×　相手の激しい怒りに影響されて、感情的に応答する
- ×　「申し訳ありません」と事実確認前に謝罪してしまう
- ×　相手に不快感を与える態度（腕組み、時計を見るなど）をしてしまう

【心がけること】
- □　相手の話が一区切りつくまで傾聴する
- □　頷きながら、目を合わせて聴く姿勢を示す
- □　「そうなんですね」「そうですか」と相手の気持ちに共感する言葉を使う
- □　相手の感情が高ぶっていても、自分は冷静さを保つ
- □　静かに、落ち着いた表情・態度を心がける

# 5　学校における初期対応の留意点

⑵ 相手の要求を明確にする

【誤解を招きやすい対応例】
- × 「とにかく対応してほしい」などの漠然とした要求のまま話を進める
- × 相手が何を求めているのかをきちんと問い直さない
- × 相手の話から「改善要求」なのか「謝罪要求」なのかを区別しない
- × 要求している内容を確認せずに、次のステップに進む

【心がけること】
- □ 保護者等に対する先入観等を排除して話を聞く
- □ 「ご要望をまとめると、～ということでよろしいでしょうか」と確認する
- □ 複数の要求がある場合は、リスト化して優先順位を確認する
- □ 相手の真の要求（謝罪・改善・説明など）を丁寧に見極める
- □ 「このような理解でよろしいですね」と最終的に確認する

# 5　学校における初期対応の留意点

⑶ 記録をその場で取る

【誤解を招きやすい対応例】
- ×　メモを取らずに聞いているだけになる
- ×　記録を同時に行わずに内容が曖昧になる
- ×　相手の言葉を正確に記録せず、教職員の解釈で書いてしまう

【心がけること】
- □　正確な記録を残すため、許可を得て録音し、場合に応じて録画を行う
- □　記録内容はできるだけ詳細に、相手の言葉で作成する
- □　日時、相手名、連絡先、内容、対応教職員名を記入する
- □　不明な点は相手に確認し、推測で記録しない
- □　記録は整理しておく

# 5　学校における初期対応の留意点

## ⑷ 管理職への報告

【誤解を招きやすい対応例】
- ×　口頭だけで管理職に報告する
- ×　対応が終わってもすぐに報告しない
- ×「大したことない」と自己判断して、報告を遅延させる
- ×　自身の判断で対応を進める

【心がけること】
- □　正確な記録とともに、管理職に速やかに報告し判断を仰ぐ
- □　事実と教職員の感想・評価を区別して報告する

# 5　学校における初期対応の留意点

⑸ 返答の期限を伝える

【誤解を招きやすい対応例】
- ×「確認してからお返事します」と言うだけで、期限を示さない
- × 約束した期限を守れず、相手からの催促を待つ
- × 相手に連絡せずに期限を延長する
- × 返答の方法（電話か来校か）を確認しない

【心がけること】
- □「○日以内に御連絡します。」など、具体的かつ組織的な検討に必要な時間を考慮した、現実的な対応期限を明示する
- □ 約束した期限は守る
- □ 期限までに回答ができない場合は、その理由と新しい期限を伝える
- □ 返答方法を相手と確認する（電話か対面か）

# 5　学校における初期対応の留意点

⑹ 話を終わりにする際の配慮

【誤解を招きやすい対応例】
× 「わかりました。こちらも忙しいので失礼します」などと急いで対応を終える
× 電話では相手が切るまで待たずに、こちらから切ってしまう
× 受話器をたたきつけるように置いてしまう

【心がけること】
□ 「しっかり確認させていただきます」と学校の姿勢を伝える
□ 相手の気持ちが少しでも和らぐような言葉がけを心がける
□ 「本日は貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます」「本日は
お電話ありがとうございました。では失礼します」など丁寧に電話を切る
□ 来校者には、玄関まで見送り、帰路を見守る
□ 周りの声（笑い声など）が入らないよう電話をする場所や周囲に気を付ける

# ５　学校における初期対応の留意点

【重要ポイント】

判断に迷ったら、必ず管理職又はカスタマーハラスメント防止推進員に報告する。

・報告が早すぎることはありません。むしろ早期報告が重要です。悪い情報ほど、早めに報告することで問題が深刻化する前に対応が可能になります。

・判断を誤ることで対応が遅れ、事態が深刻化する方が問題です。