伊東市立小中学校における
保護者等からのカスタマーハラスメントの
対応に関する手引き

カスタマーハラスメント・ガイドライン

令和８年１０月

伊東市教育委員会

目次

１　目的・・・

1　目的

働く人の安全と健康を守る観点から、令和８年１０月１日施行の労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和７年法律第６３号）により、いわゆるカスタマーハラスメント防止措置が義務化され、「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年厚生労働省告示第５１号。以下「カスタマーハラスメント防止指針」という。）にのっとり対応する必要性があることが示された。

本ガイドラインは、学校に寄せられる保護者、地域住民その他関係者からの意見、要望又は苦情について、適切に対応するとともに、教職員の人格及び尊厳を守り、安全で安心な教育環境を維持することを目的とし、保護者との信頼関係を大切にしながら誠実な対応に努める一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、組織として毅然と対応するための指針を示すものである。

2　基本方針

⑴　正当な相談・要望・苦情には、誠実かつ迅速に対応する。
⑵　教職員個人に対応を任せず、学校組織として対応する。
⑶　教職員の安全及び心身の健康を最優先とする。
⑷　必要に応じ、教育委員会・警察・弁護士等の関係機関と連携する。
⑸　全ての対応について記録を作成し、保存する。

3　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント防止指針で示す定義に基づく本ガイドラインにおけるカスタマーハラスメントの定義は、次のとおりである。

> 学校等※1において行われる保護者や地域住民等※2の言動※3であって、教職員※4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※5上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害される※6もの

※１　「学校等」とは、学校のほか、教職員が業務を遂行する場所をいう（例　部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒の自宅等）。
※２　「保護者や地域住民等」とは、児童生徒の保護者、親族、知人等の関係者及び地域住民等を指す。
※３　「言動」とは、対面で行われるものに限らず、対面以外の方法によるもの（電話やメール、ＳＮＳ等）を含む。
※４　「教職員」とは、学校の運営を支える全ての職員（校長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師、事務職員、栄養職員、用務員、支援員、ＡＬＴ、ＳＣ等）及びボランティア等の学校運営を支える関係者をいい、雇用関係は問わない。
※５　「社会通念」とは、社会一般で受け入れられている常識又は見解・良識をいい、言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけで判断しない。
※６　「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、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す。

4　カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、以下の３点から判断を行う。

⑴　要求内容に妥当性があるか

要求の原因に教職員の不適切な対応や過失がなかったか、要求が不当又は過度なものではないか等、社会通念に照らして当該要求を行うことに一定程度の妥当性があるのかを総合的に判断する。

⑵　社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

言動の目的、経緯や状況、態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に判断する。

⑶　教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、「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」を基準とすること。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態様の言動の場合は、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、就業環境を害する場合があり得ることに留意が必要である。

5　カスタマーハラスメントに該当する具体的行為（例示）

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある。

①　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
- 教職員の家庭や私生活に関する要求等

②　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の要求

- 学校外での行動や遊び方などに対する監視の要求
- 明らかに学校の責務とは言えない要求
- 家庭内の問題の解決の要求
- 個人的な物品（特定の子どものためだけの物品）の購入依頼
- 私的な贈与（プレゼント等）の要求
- 言いがかりによる金銭要求
- 私物（スマートフォン、ＰＣ等）の故障についての金銭要求
- 制度上できないことへの要求
- 施設設備等への過剰な要求
- 担当業務外の苦情（国・県・他市町村に関するもの）

・業務担当時間外の対応要求
・業務場所以外（自宅等）へ教職員を呼びつける
・個人、性別、年齢、管理職等、特定の職員を指名する対応要求
・謝罪、土下座の強要
・教職員の処分要求（懲戒、異動、辞職等）
・期限付や、文書等での回答要求
・正当な理由のない学校敷地内への立ち入り
・教職員を誹謗中傷するビラの配布等

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・修学旅行の費用について不合理な減額や免除を求める
・クラス替えや担任の変更・退職の要求
・行事等の中止要求

④相当性を欠く賠償要求

・教育活動と無関係である賠償請求
・成績の低下が理由の賠償請求

⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・殴る、蹴る、叩く等の暴行
・物を叩く、蹴る、投げつける
・わざとぶつかる
・突き飛ばす、胸ぐらをつかむ
・つばを吐きかける等

⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要）

・「ＳＮＳ上に悪評を投稿する」「自宅に行く」等危害をほのめかす
・ＳＮＳに教職員のプライバシー等を投稿する
・無断で撮影、録音、録画する
・脅迫的な言動、反社会的な言動
・物を壊す、殺すといった発言による脅し
・反社会的勢力との繋がりや報道機関等への暴露をほのめかす脅し
・言葉尻を捉える、粗さがしをする言動
・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
・学校の落ち度に対する一方的なクレーム
・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

⑦威圧的な言動

・大声での恫喝、罵声、威嚇、暴言の繰り返し
・声を荒げ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張する
・学校敷地内で大きな声をあげて秩序を乱す
・人格否定、名誉棄損や侮辱罪の差別的な言動
・優位な立場(知り合い等)にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

⑧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
・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
・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付ける
・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
・頻繁に来校し、その度にクレームを行う
・度重なる電話や面会を求める行為
・複数職員にまたがる複数回のクレーム

⑨拘束的な言動

・長時間にわたる校内での居座りにより業務を妨げる
・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束する
・校内施設からの不退去や不当な居座りをする
・電話（話題が同じ内容の繰り返しとなり、話の進展が見られなくなってから目安として３０分を超えるもの・執拗に複数回かかってくるもの等）
・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
・退勤後や休日の対応要求

６　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、当該行為者にカスタマーハラスメントに該当する行為である旨の注意や警告をした上で、速やかに対応を終了し、退去等を求める。

⑴　初期対応

・事実確認を丁寧に行う。
・感情的な対応は避ける。
・対応記録を開始する。
・管理職への報告
・原則複数教職員で対応する。

⑵　面談のルール

・面談等の時間は原則６０分以内とする。（終了時刻を事前に伝える。）
・面談は原則として学校内で行う。
・教職員２名以上で対応する。
・記録担当を置く。
・必要に応じて録音を行う。（開始から終了まで。録音することを伝える。）
・面談等においてカスタマーハラスメント行為が確認された場合は、その旨注意又は警告した上で、速やかに面談対応を終了し、退去を求める。

⑶　電話対応について

・電話対応する時間は、目安として３０分以内とする。話題が同じ内容の繰り返しとなり、話の進展が見られなくなるなど、同じ内容を繰り返し

主張する通話が３０分を超過した場合は、その旨を伝えた上で電話を切る。
・繰り返し同じ内容の電話をかけてくる場合は、その内容は既に伺っていることを伝え、他に用件がないことを相手に確認した上で電話を切る。
・記録をとる。
・到底応じることができない内容、理不尽な内容、言いがかりによる要求、業務に無関係な要求等、要求内容が不当な電話の場合は、その旨を伝えた上で電話を切る。
・暴力的、脅迫的、威圧的な口調や発言等があった場合には、その旨を伝えた上で電話を切る。

⑷　対応を終了する場合
・「ご説明は以上となります。本日の面談は終了します。今後は教育委員会を通じて対応いたします。」
・次のいずれかに該当した場合は、対応を終了する。
①　暴言が続く。
②　威嚇がある。
③　同じ要求を繰り返す。
④　説明を尽くしても議論が平行線となる。
⑤　教職員の安全確保が困難である。

⑸　警察への通報
・次の場合は１１０番通報又は警察へ相談する。
①　暴行
②　脅迫
③　器物破損
④　不退去
⑤　ストーカー行為
⑥　業務妨害
⑦　ＳＮＳへの投稿（学校・教職員への誹謗中傷、嫌がらせ等）

⑹　対応記録
・全ての案件について以下の内容を記録し保管する。また、管理職に報告し、必要に応じて教育委員会に報告（提出）する。
①　日時（年・月・日・曜日・開始時刻・終了時刻）
②　相手
③　対応者
④　発言（要求）内容
⑤　回答内容
・事実だけを記録することとし、私情や憶測は記録しない。

⑺　教職員の安全確保について
・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する教

職員の安全確保を優先する。
・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、教育委員会に相談し、スクールロイヤー等への相談に繋げる。
・危害が加えられるおそれがある場合には、事前に警察等へ相談する。
・暴言・脅迫行為、暴力的行為（殴る、蹴る、物を投げつける、物を壊す等）、不法侵入行為（静止を無視して校舎内等に入る、無断で校舎内に入り児童生徒に接触する等）、セクシュアルハラスメント行為（身体に触れる、待ち伏せする、つきまとう等）があった場合は、直ちに警察へ通報する。

7　研修の実施

各学校は毎年度１回以上、苦情対応研修及びカスタマーハラスメント対応研修を実施する。