保護者・地域住民の皆様へ
学校とのより良い関係構築にご協力ください

文部科学省

令和８年10月１日から「カスタマーハラスメント」防止措置が**学校設置者を含む事業主の義務**となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、**「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。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。
こうした**「社会通念上許容される範囲を超えた言動」**に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- 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
- 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を求めるもの
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、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係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

① 方針等の明確化及びその周知・啓発
② 相談体制の整備
③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

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

https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

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共通の立場にあるパートナー**です。
保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。

適切な表現・声量	怒鳴るなどの行動はお控えください
適切な要求	学校ができないこともあることを御理解ください
適切な時間内の御相談	御相談は定時内に過度に長時間の御相談はお控えください
SNSでの拡散	先生や子供を傷つけるSNS投稿はお控えください

田原市教育委員会カスタマーハラスメント対策基本方針

１　基本的な考え方

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ものです。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です。

保護者や地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、近年では、寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっています。学校のみならず、学校設置者や関係機関が連携し、組織的に対応していくことが求められています。

田原市教育委員会は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止方針」や文部科学省の「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」を踏まえ、学校現場で働く教職員等を保護する方針を明確化し、組織として毅然と対応します。

２　カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

(1) 保護者や地域住民等からの教職員に対する言動

(2) 社会通念上許容される範囲を超えた内容や手段・態様で行われるもの

(3) 教職員の就業環境を害するもの

３　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

・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

・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を求めるもの

・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・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）

・威圧的、差別的、性的な言動

・執拗な言動、長時間の拘束、繰り返しの要求

・不退去、居座り、監禁等の拘束的行為

・ＳＮＳやインターネットなどでの誹謗中傷

・妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求

４　カスタマーハラスメントへの対応

(1) 教職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実確認を把握したうえで、毅然と対応します。

(2) カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動をやめていただくよう警告し、従っていただけない場合、窓口等での対応を中止することがあります。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士相談など、法的な対応を検討します。

令和８年１０月制定

田原市教育委員会