

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7年9月16日
志布志市教育委員会

1 本指針の目的

よりよい関係の構築を目指して

学校におけるカスタマーハラスメントの位置づけや対応方針を明確にすることにより、学校に対する適正な要望や意見が抑制されず、保護者や地域社会等の関係者と学校との間の良好なコミュニケーションや信頼関係が構築されることを目指し、教育の質の向上に繋がります。

教育の質を支える職場環境づくり

子供たちの学びの場である学校においても、カスタマーハラスメントにより教職員の労働環境が害されるケースが問題となっています。児童生徒に安定して教育を提供し続けるため、学校におけるカスタマーハラスメント問題に対して適切な対応を行い、学校設置者の重要な責務の一つである教職員一人一人のメンタルヘルスを守ります。

国の動向と法改正

カスタマーハラスメント問題は、国や事業主のみならず、社会全体が取り組むべき問題となっています。令和7年6月4日、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（以下「労働施策総合推進法」と言う）が改正されました。職場における顧客等の言動に起因する問題（いわゆるカスタマーハラスメント問題）に関する規定が新設され、顧客や施設利用者等の顧客側に対してもカスタマーハラスメント問題への理解と対応が求められることとなりました。

以上を踏まえ、志布志市教育委員会は、保護者や地域社会等の関係者との信頼関係を深め、教職員の労働環境を維持し、児童生徒により質の高い教育を提供することを目的として、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を定めました。

2 学校におけるカスタマーハラスメントの定義

(1) 学校における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、児童生徒等（過去の児童生徒等や今後児童生徒等になる予定の者を含む）の保護者及び児童生徒等の親族・知人など、児童生徒等の関係者として行動する者（以下、カスタマーハラスメントの主体を「児童生徒等関係者」と言う）とし、対象は、学校において勤務する全ての教職員（教員以外の職員や臨時的任用職員等を含む）とします。

(2) カスタマーハラスメントにあたる行為

令和7年6月11日公布の労働施策総合推進法改正（施行前）33条1項に照らし、児童生徒等関係者の言動であって、教職員の業務の性質や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をハラスメント行為とします。

具体的には以下の類型や行為が考えられますが、これらは例示であり、ハラスメント行為がここに示したものに限られるということではありません。

① 物理的な攻撃

- ア 殴る、蹴る、叩く、突き飛ばす、物を投げるなどの暴力的行為
- イ 机を叩く、椅子を蹴るなど器物破損につながるような行為

② 精神的な攻撃

- ア 侮辱的な言動や人格を否定するような言動
- イ 暴言、罵声、恫喝、威圧的な叱責、不相当な大声
- ウ 同じ内容の要望等を執拗に繰り返す行為
- エ 言葉じりや表現のミスを捉えた揚げ足取り
- オ 威嚇、脅迫、反社会的な関係の示唆など、恐怖を覚えさせる言動
- カ 事実ではない事柄や学校・教職員の信用を不当に害する内容の口コミやSNS等での拡散

③ 過大な要求

- ア 実現困難な要求の繰り返し（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）
- イ 執拗な謝罪・土下座等の要求、学校側ができないと説明したことに対する繰り返しの要求
- ウ 緊急の事態（児童生徒の生命に関わる事態、重大な損害が出る恐れのある事態等）以外での業務時間外の対応を求める行為
- エ 特定の教職員による対応を強要する行為

④ 業務を妨害する行為

- ア 居座りや電話などによる長時間（1時間を超える）の拘束
- イ 頻繁に来所したり電話を掛けたりし、要求を繰り返す行為

⑤ 個の侵害

- ア 教職員へのつきまといや待ちぶせ、個人のプライバシーを侵害する行為
- イ インターネット、SNS等への教職員個人の名誉・信用を棄損させる内容の投稿等
- ウ 深夜、早朝、休日等の連絡や訪問等（緊急の必要性がある場合を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- (1) 本市教育委員会では、ハラスメントとみられる事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、対応方法や手順を策定※し、PTA、学校運営協議会、外部機関（法務局、弁護士、警察等）との連携を図ります。
- (2) ハラスメントと思われる事案が発生した場合あるいは発生の可能性が高い場合は、事実関係の正確な確認を行い、外部機関からの協力を仰ぎながら、以下の方針を踏まえて対応します。
 - ① 概要を確認したうえで、一人の教職員だけで対応させず、本市教育委員会や外部機関等と連携の上、学校全体でチームとしての対応を行います。
 - ② 暴言や威嚇等が行われた場合、対応が長時間（1時間を超える）に及んだり、頻回になったりする場合など、対応が困難と判断した場合には、対応を打ち切る場合があります。
 - ③ 違法な行為（インターネットへの違法な投稿等を含む）については、必要に応じて外部の専門家による援助を受け、法的対応をする場合があります。
 - ④ 教職員や児童生徒に危険が生じる可能性がある場合、あるいは暴行・脅迫・器物損壊等の犯罪にあたる行為が見受けられる場合等については警察・法務局等に相談し、必要な援助を受けます。
 - ⑤ 金銭的な保証や、念書・詫言状等の文書の発行はできません。
 - ⑥ 被害を受けた教職員に対しては、状況に応じ必要な配慮を行います。

- (3) 良好な信頼関係の構築やカスタマーハラスメント防止を強化するために、外部講師等を招いての教職員研修等、教職員の意識を啓発するための施策を実施します。そして、ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を各学校及びPTAや学校運営協議会等と本市教育委員会とで共有し、よりよい対応のあり方や体制づくりの構築に努めてまいります。

4 家庭及び地域とともに

児童生徒の健全育成をはじめ、教育の目的を実現する上で学校、家庭及び地域は大きな役割を担っており、それぞれが児童生徒の教育に責任をもつとともに、相互に緊密に連携・協働して取り組むことが重要です。本市教育委員会は、今後も学校、家庭及び地域等とともに連携を図りながら「確かな学びと豊かな育ち」を実現するために誠意をもって教育を推進していきます。

<ハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談・報告窓口>

- 相談窓口 志布志市教育委員会学校教育課
- 電話番号 099-472-1111
- E-mail gakkoukyouiku@city.shibushi.lg.jp

※ 対応方法や手順については、今後国が策定する指針や被害発生時の対応方針マニュアル等が整備され次第、策定します。