釜石市立学校におけるカスタマーハラスメント対応指針（概要版）

釜石市教育委員会事務局学校教育課

（令和８年 11 月）

１　背景

学校には、保護者や地域住民等から、児童生徒の教育や学校運営に関する様々な意見や相談が寄せられており、これらは教育活動や学校運営の改善につながる大切なものです。そのため、学校は内容を真摯に受け止め、丁寧かつ適切な対応に努めています。

一方で、過度な要求や不当な言動により、教職員の人格や尊厳が傷つけられたり、教育活動や学校運営に支障が生じたりする事案もあります。こうした行為は、教職員の勤務環境を悪化させるだけでなく、児童生徒と向き合う時間の確保や質の高い教育の継続に影響を及ぼすおそれがあります。

このような状況を踏まえ、国では令和８年 10 月１日から事業主に対するカスタマーハラスメント防止措置を義務化しました。釜石市教育委員会では、教職員をカスタマーハラスメントから守り、学校及び教育委員会が組織として適切に対応するため、「釜石市立学校におけるカスタマーハラスメント対応指針」を策定しました。

２　基本方針

釜石市立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応は、次の基本方針に基づいて行います。

(1)　保護者、地域住民その他の関係者からの意見、要望、相談及び苦情に対し、真摯に耳を傾け、誠実かつ適切に対応します。

(2)　社会通念上許容される範囲を超える要求や言動に対しては、教職員の安全を確保し、適切な教育活動を維持するため、毅然とした態度で対応します。

(3)　カスタマーハラスメントへの対応は、教職員個人に委ねることなく、学校及び教育委員会が連携し、組織として対応します。

３　対応原則

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、次の原則に基づき対応します。

(1)　相手方の話に真摯に耳を傾け、事情や背景に配慮しながら、事実関係の把握に努めます。

(2)　要求内容や事情を十分に確認し、安易にカスタマーハラスメントと判断しません。

(3)　回答や対応方針については、事実関係を十分に確認した上で判断します。

(4)　教職員個人で抱え込むことなく、管理職へ報告し、組織として対応します。

(5)　対応内容及び経過を記録し、関係者間で情報共有を図ります。

(6)　教職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて教育委員会や警察と連携します。

４　カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、「学校において行われる保護者や地域住民等の言動」のうち、「社会通念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もの」をいいます。

５　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どうかは、要求内容の妥当性及び要求を実現するための手段又は態様の相当性の観点から、次の事項を基本として総合的に判断します。

（ア）　要求内容に妥当性はあるか

（イ）　要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲か

６　主な類型

カスタマーハラスメントには、次のような類型があります。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

◯要求内容に妥当性が認められないもの

・教職員の対応に問題が認められない場合
・要求の内容が教育活動又は学校運営と関係がない場合
・学校又は教職員の権限や責任の範囲を超える要求である場合
・客観的又は合理的な根拠が認められない要求である場合

◯要求内容の妥当性にかかわらず、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
・威圧的な言動
・土下座の強要
・継続的又は執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁など）
・差別的な言動
・性的な言動
・教職員個人への攻撃、誹謗中傷又は私的な要求

◯要求内容に一定の妥当性が認められる場合であっても、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・金銭等の補償の要求
・謝罪の要求（土下座の強要を除く。）
・教職員の処分、異動又は退職を強く求める要求
・録音、録画その他の情報を公表することを前提として学校に対応を強いる要求
・その他、教育活動又は学校運営に支障を及ぼす要求

７　保護者・地域の皆様へ

学校と保護者、地域は、子どもたちの健やかな成長を支える大切なパートナーです。

釜石市教育委員会では、保護者や地域の皆様からのご意見やご相談を真摯に受け止めるとともに、教職員が安心して教育活動に取り組むことができる環境づくりを進めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

８　問い合わせ

釜石市教育委員会事務局 学校教育課　（電話：0193-52-0109）