

保護者、地域住民および学校等関係者の皆様

三川町教育委員会

三川町子育て支援室

学校・園と保護者・地域住民および学校等関係者の皆様との より良い関係構築のための基本方針等について

日頃より本町の教育行政にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

令和8年10月1日より、いわゆる「カスタマーハラスメント」防止措置が事業主（教育委員会等）の義務となります。これを受け、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」及び文部科学省の「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、本町における基本方針等を作成いたしましたのでお知らせいたします。

記

1 基本方針

本町は、保護者・地域住民および学校等関係者の皆様に「園児・児童・生徒等の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」と位置付け、相互の信頼関係に基づく連携・協働を進めていきたいと考えております。

近年、学校・園が抱える課題は複雑化・多様化しており、教職員等の年齢構成の変化や人材不足に伴う業務負担の増大は重大な課題です。また、寄せられる相談・要望の中には学校・園単独での対応が困難なケースも増加しています。

本町ならびに各学校・園は、皆様からの正当なご意見・ご相談には組織として真摯に対応いたします。

一方で、教職員等の尊厳を傷つけ教育活動に支障を及ぼす過剰な要求や不当な言動に対しては、現場を孤立させず関係機関（警察やスクールロイヤー等）と連携し毅然と対応します。学校・家庭・地域が互いに尊重し合い、安心して子どもたちを育む持続可能な学校環境の構築に努めてまいります。

※ スクールロイヤーとは、学校や教育委員会等の相談に応じ、法務の専門家としての助言を行う弁護士のことです。

2 学校・園における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動

（１）判断にあたっての基本的な考え方

社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断にあたっては、単に要望の内容のみで判断するのではなく、以下の要素等を総合的に考慮して判断いたします。

- | |
|--------------------------------|
| ①言動の目的、及びこれに至った経緯や状況 |
| ②言動の態様（手段・方法）、頻度、及び継続性 |
| ③対応する教職員等の心身の状況及び当該行動の行為者との関係性 |

なお、対面による言動のほか、電話、文書、電子メール、SNS等のインターネット上で行われる言動も対象となります。

(2) 対象となる主な言動の分類と具体例

文部科学省のガイドライン等に基づき、社会通念上許容される範囲を超えた言動として組織的対応の対象となる主な行為例は、以下のとおりです。

a. そもそも要求に理由がない又は学校等における教育活動と全く関係のない要求

- ・性的な要求をすること。
- ・教職員等の家庭や私生活に関する要求をすること

b. 学校等の教育活動及び学校等運営の範囲を著しく超える対応を求めるもの

- ・園児・児童・生徒の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること
- ・明らかに学校等の責務とは言えない要求をすること

c. 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こと
- ・クラス替えや担任、教科担任の変更・退職を求めること

d. 相当性を欠く賠償要求

- ・学校等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
- ・成績の低下を理由に賠償請求をすること

e. 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。物を投げつけること。わざとぶつかること。つばを吐きかけること

f. 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）

- ・教職員等を脅迫すること（例：「SNS上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言）
- ・SNS等へ教職員等のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- ・教職員等が無断で撮影、録画、録音すること

g. 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて教職員等や周囲を威嚇・威圧すること
- ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること

h. 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こと
- ・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こと
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
- ・勤務時間外や教職員等の自宅を訪れての謝罪等を強要すること

i. 拘束的な言動

- ・長時間にわたる園内・校内での居座りにより、教職員等の業務を妨げること
- ・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員等を拘束すること
- ・園内・校内施設からの不退去や不当な居座りを行うこと

※ 以上、文部科学省のガイドライン等より抜粋

3 本町の取組

文部科学省のガイドライン等に基づき、本町では教職員等の安心・安全を確保し、組織的に学校・園を支えるために以下の体制を整備・運用いたします。

①方針等の明確化及び周知・啓発

教職員等を守るために「カスタマーハラスメント」防止措置の方針（本通知）を明示し、保護者・地域住民および学校等関係者の皆様に周知いたします。

②相談体制の整備

教職員等が一人で問題を抱え込まないよう、教育委員会の専門家（学校支援員、スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーク・コーディネーター）に相談できるよう、窓口（本町教育委員会指導主事 35-7005）を設置し、初期段階から相談を受け付けます。

③事案発生後の迅速かつ適切な対応

事案発生時には迅速な事実確認を行い、被害を受けた教職員等のメンタルヘルスケアや必要な支援などの対応措置を講じます。

④対応の実効性を確保する抑止措置

暴行や脅迫等の悪質な事案に対しては、警察等の関係機関への通報・相談、弁護士・県のスクールロイヤー等の専門家への対応相談など、法的対応も含めた毅然とした対応を行います。

⑤プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

相談者や関係者のプライバシーを適切に保護し、相談や報告を行ったことを理由とするいかなる不利益な取扱いも行いません。

特に悪質な行為への対処例

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察への通報や県のスクールロイヤー等へ対応依頼を行います。

4 保護者・地域住民および学校等関係者の皆様へのお願い

（１）適切な表現と冷静な対応

お互いの立場を尊重し、冷静な対話による解決にご協力をお願いいたします。大声で威圧する言動や怒鳴るなどの行動はお控えください。

（２）学校・園の役割と限界へのご理解（適切な要求）

学校・園が果たすべき教育的責務の範囲をご理解いただき、法令や制度上、学校・園では対応が困難な事項があることにつきましてご配慮をお願いいたします。

（３）勤務時間内でのご相談・ご連絡

ご相談やお問い合わせは、緊急の場合を除き、原則として学校・園の勤務時間内（定時対応時間）をお願いいたします。また、特定の教職員等を長時間拘束するようなご相談はお控えいただきますようお願いいたします。

（４）インターネット・SNS 等のマナー遵守

園児・児童・生徒や教職員等のプライバシーおよび人権を尊重し、特定個人の誹謗中傷や、子どもたちや教職員等を傷つけるような SNS 等への投稿はお控えください。

学校・園と保護者・地域住民および学校等関係者の皆様は、「園児・児童・生徒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。子どもたちが健やかに育ち、安心して学べる環境を守るために、学校・園とのより良い関係構築へのご協力をお願い申し上げます。