

恵那市教育委員会カスタマーハラスメント対応方針

～学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のために～

恵那市教育委員会

恵那市教育委員会は、保護者及び地域住民等の皆様を、子どもたちの健やかな成長を共に支える大切なパートナーと考えています。学校に寄せられるご意見・ご要望・ご相談には、これまでどおり真摯に耳を傾け、誠実に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、子どもたちの教育環境と教職員の勤務環境を守るため、学校だけに抱え込ませることなく、教育委員会が組織として毅然と対応します。

1. 目的

この方針は、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（昭和41年法律第132号。以下「法」という。）第33条及び「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「カスハラ防止指針」という。）に基づき、並びに文部科学省「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」（令和8年8月。以下「文科省ガイドライン」という。）を踏まえ、恵那市教育委員会（以下「教育委員会」という。）が雇用管理上講ずべき措置について定めるものである。

あわせて、保護者、地域住民その他学校に関わる者からの意見、要望、相談等に適切に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超えた言動による教職員等への負担及び被害を防止し、もって児童生徒の教育環境及び教職員等の勤務環境を確保することを目的とする。

なお、県費負担教職員については、法及びカスハラ防止指針に基づく措置義務を市町村教育委員会が負うこととされていることから、恵那市立小中学校に勤務する全ての教職員について、本方針により措置を講ずる。

2. 基本方針

教育委員会は、次の基本方針に基づき、学校と保護者・地域住民等との信頼関係の構築及びカスタマーハラスメントの防止に取り組む。

- (1) 保護者及び地域住民等を、児童生徒の健やかな成長を共に支える重要なパートナーとして位置付け、日頃から十分なコミュニケーションを図り、信頼関係の構築に努める。
- (2) 学校に寄せられる意見、要望、相談等は、教育活動の充実及び改善に生かすべきものとして、真摯に耳を傾け、誠実に対応する。正当な意見・要望等を「カスタマーハラスメント」として扱うことはしない。
- (3) 社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、教職員等及び学校運営を守るため、教職員個人又は学校だけで抱え込ませることなく、教育委員会と学校が一体となって、組織とし

て毅然と対応する。

- (4) 暴行、傷害、脅迫、威力業務妨害、不退去その他の犯罪に該当し得る行為については、警察に通報するなど、厳正に対処する。
- (5) 事案の発生原因や背景に、学校又は教育委員会の対応上の問題やコミュニケーションの不足がある場合には、これを真摯に振り返り、改善に努める。

3. 用語の定義

この方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) **保護者等** 児童生徒の保護者、親族、知人その他の児童生徒の関係者及び地域住民その他学校に関わる者をいう。
- (2) **教職員等** 次に掲げる者をいう。
 - ア 恵那市立小中学校（以下「学校」という。）に勤務する校長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、講師、事務職員、学校栄養職員、用務員その他の教職員
 - イ 会計年度任用職員（教員業務支援員、学習支援員、特別支援教育支援員、学校司書、部活動指導員等を含む。）
 - ウ その他教育委員会が任用し、学校運営に従事する者
 - エ 教育委員会事務局職員（学校に関する事案に対応する場合に限る。）
- (3) **学校等** 教職員等が業務を遂行する場所をいい、学校のほか、家庭訪問先、校外学習・部活動等の引率先、電話、電子メール、連絡帳、SNS 等のインターネット上の空間を含む。
- (4) **カスタマーハラスメント** 学校等において行われる保護者等の言動であって、次のアからウまでの要素を全て満たすものをいう。
 - ア 保護者等の言動であること
 - イ 教職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
 - ウ 当該言動により、教職員等の就業環境が害されるものであること
- (5) **就業環境が害される** 当該言動により教職員等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、就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

4. 判断に当たっての考え方

1 社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断

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、教職員等の心身の状況、行為者との関係性等に着目し、「社会一般の常識や見方に照らして相当であるか」という観点から総合的に判断する。当事者の主観のみで判断しない。

その際、学校又は教育委員会の側の不適切な対応が、当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する。

2 就業環境が害されるかどうかの判断

同様の状況で当該言動を受けた場合に、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かどう（平均的な労働者の感じ方）を基準とする。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回の言動であっても就業環境を害する可能性があることに留意する。

3 カスタマーハラスメントに当たらないもの

次に掲げるものは、それ自体はカスタマーハラスメントに当たらない。

- (1) 社会通念上許容される範囲で行われる意見、要望、苦情、相談、質問等
- (2) 障害のある保護者等が、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、又は社会的障壁の除去（合理的配慮の提供）を求める旨の意思を表明すること
- (3) いじめを受けた児童生徒の保護者等が、いじめ防止対策推進法（平成 25 年法律第 71 号）に基づく事実確認や適切な対応を求めること

4 判断の留意点

要望の内容自体が正当であっても、その手段・態様（怒鳴る、長時間拘束する、執拗に繰り返す等）が社会通念上相当でない場合は、カスタマーハラスメントに該当し得る。この場合、要望の内容には誠実に対応しつつ、手段・態様については毅然と対応する。

また、該当するか否かが判断しにくい場合や、発生のおそれがある段階であっても、教職員等が一人で判断することなく、管理職及び教育委員会に相談するものとする。

5. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

文科省ガイドラインを踏まえ、該当し得る行為の例を次のとおり示す。ただし、これらは限定列举ではなく、個別の事案の状況により判断が異なる場合がある。

類型	具体例
a 要求に理由がない又は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 ・ 児童生徒の学校外（公園での遊び方等）の監視の要求 ・ 家庭内の問題の解決、特定の児童生徒のためだけの物品購入など、明らかに学校の責務とはいえない要求
b 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	・ 学校の監督範囲を超える指導や、他の児童生徒の懲戒の要求 ・ 特定の児童生徒のみを対象とした、合理性を欠く特別扱いの要求
c 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・ 合理的な理由のないクラス替え、担任の変更・退職の要求 ・ 法令や制度上対応できない措置の要求
d 相当性を欠く賠償要求	・ 教育活動と無関係である不当な賠償請求 ・ 成績の低下を理由とする賠償請求 ・ 修学旅行費等の不合理な減額・免除の要求
e 身体的な攻撃	・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行 ・ 物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける行為

類型	具体例
f 精神的な攻撃	・脅迫（「SNSに悪評を書くぞ」「自宅に行くぞ」等の危害をほのめかす発言） ・中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要 ・SNS等への教職員等のプライバシーに係る情報の投稿 ・教職員等の無断撮影・録画・録音及びその公開
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・威圧する行為 ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に要求を主張する行為
h 継続的、執拗な言動	・何度も電話し同じ要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求する行為 ・同様の質問を執拗に繰り返し、文書での回答を強要する行為 ・同様の電子メール等を執拗に送りつける行為 ・勤務時間外又は教職員等の自宅を訪れての謝罪の強要
i 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行為 ・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員等を拘束する行為 ・校内施設からの不退去、不当な居座り ・勤務時間外の面談の強要

6. 各関係者の責務

1 教育委員会の責務

- (1) 本方針を策定し、教職員等、保護者等及び地域住民に周知・啓発すること。
- (2) 学校及び教職員等からの相談窓口を設置し、相談に適切に対応する体制を整備すること。
- (3) 学校だけでは対応が困難な事案について、学校と連携し、前面に立って対応すること。
- (4) 弁護士、警察その他関係機関との連携体制を整備すること。
- (5) 管理職を含む教職員等に対し、研修その他の啓発を実施すること。
- (6) 被害を受けた教職員等の心身の健康の回復及び就業環境の改善に必要な措置を講ずること。
- (7) 教職員等が、学校に物品・サービス等を提供する事業者の従業員等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修その他の必要な配慮をすること。

2 校長等管理職の責務

- (1) カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、本方針に基づき教職員等を指導し、教育委員会の講ずる措置に協力すること。
- (2) 相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合は、事実確認及び初期対応を迅速かつ適切に行い、教育委員会に正確に報告した上で、指導・助言を求めること。
- (3) 教職員等を一人で対応させないこと、必要に応じて自ら代わって対応することなど、教職員等の保護を最優先に対応すること。
- (4) 教育委員会が実施する研修に教職員等が参加し、理解を深められるよう配慮すること。

3 教職員等の責務

- (1) カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、教育委員会及び管理職の講ずる措置に協力すること。

- (2) 日頃から保護者等との信頼関係の構築に努めるとともに、事案を一人で抱え込まず、速やかに管理職に報告・相談すること。
- (3) 学校に物品・サービス等を提供する事業者の従業員等に対する自らの言動に、必要な注意を払うこと。

7. 相談体制

1 相談窓口の設置

教育委員会は、次のとおり相談窓口を設置し、教職員等及び学校に周知する。

教育委員会の相談窓口	恵那市教育委員会事務局 学校教育課 電話：0573-26-6850 電子メール：gakkoukyouiku@city.ena.lg.jp 受付時間：平日 午前8時30分から午後5時15分まで （緊急時は、教育委員会事務局の緊急連絡網による。）
校内の相談窓口	各学校の教頭（教頭に相談しにくい場合は校長又は教育委員会の相談窓口 に直接相談することができる。）

2 相談の対象

相談窓口は、カスタマーハラスメントが現に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、該当するか否か判断に迷う場合であっても、広く相談に応じる。教職員等は、学校を経由せず、教育委員会の相談窓口で直接相談することができる。

3 相談窓口担当者の対応

- (1) 相談者の心身の状況や当該言動を受けた際の受け止めに配慮しながら、相談内容を丁寧に聴き取り、状況を整理した上で、必要に応じて関係部署及び支援策につなぐ。
- (2) あらかじめ定めた「恵那市立小中学校カスタマーハラスメント対応マニュアル」（以下「対応マニュアル」という。）に基づき対応する。
- (3) 教育委員会は、相談窓口担当者に対し、相談対応及びプライバシー保護に関する研修を行う。

4 関係機関等との連携

教育委員会は、事案の内容に応じ、次の関係機関等と連携して対応する。

- ・スクールロイヤー（弁護士）
- ・警察（恵那警察署）
- ・岐阜県教育委員会（所管の教育事務所を含む。）
- ・市長部局（総務課、子育て支援課、社会福祉課等）
- ・スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカー、医師、臨床心理士等の専門職

8. 事案発生時の対応

1 対処の基本原則

学校及び教育委員会は、事案が発生した場合、次の原則に基づき対応する。

- (1) 一人で対応しない。可能な限り複数の教職員等で対応し、必要に応じて管理職が代わ

って対応する。

- (2) **直ちに管理職に報告する。** 教職員等は、直ちに管理職に報告し、その場の対応について指示を仰ぐ。
- (3) **組織として対応する。** 学校だけでの対応が困難な場合は、速やかに教育委員会に報告・相談し、連携して対応する。
- (4) **記録を残す。** 対応の経過を記録するとともに、相手方に断りを入れた上で録音する。録音データ等は個人情報として適切に管理する。
- (5) **時間と場所を区切る。** 面談・電話の時間はあらかじめ目安（原則として電話 30 分、面談 60 分）を示し、十分な説明を行った上でなお繰り返しの要求が続く場合は、面談の終了や電話を切ることができる。
- (6) **専門機関と連携する。** 犯罪に該当し得る言動は警察に通報し、法的な検討が必要な場合は教育委員会と連携して弁護士に相談する。

2 対応の手順

相談又は報告を受けた場合は、次の手順により対応する。

(1) 迅速かつ正確な事実確認

管理職がその場で事実関係を確認し、対応する。相談窓口担当者は、相談者、周囲の教職員等から事実関係を聴取し、録音等の客観的な記録を確認する。必要かつ可能な場合は、行為者からも事実関係を聴取する。

(2) 被害を受けた教職員等に対する配慮のための措置

事実が確認できた場合は、速やかに被害を受けた教職員等への配慮の措置を講ずる。

学校における措置	教育委員会における措置
・行為者に対応する担当者の変更 ・行為者との面談等の複数人での対応 ・管理職による心身の不調の相談対応 ・犯罪に該当し得る言動の警察への通報	・指導主事等の派遣、面談への同席 ・産業医、保健師、公立学校共済組合の相談窓口等による心身のケアへのつなぎ ・法的対応が必要な場合の弁護士へのつなぎ ・警察との連携調整

(3) 再発防止に向けた措置

事案の振り返りを行い、学校又は教育委員会側の対応の問題やコミュニケーションの不足が把握された場合はその改善を図る。事案の内容及び対応経緯は、個人情報の取扱いに留意して記録・共有し、再発防止に活用する。事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずる。

9. 悪質な事案への対処

1 特に悪質な事案への対処方法

教育委員会は、特に悪質と認められる事案について、学校教育法、いじめ防止対策推進法その他の関係法令に留意しつつ、事案に応じて次の措置を講ずる。

- (1) 暴行、傷害、脅迫、威力業務妨害、建造物侵入、不退去等の犯罪に該当し得る言動についての警察への通報・相談

- (2) 行為者に対する警告文の発出
- (3) 電話・面談による対応から、文書による対応への切替え
- (4) 行為者に対する学校施設への立入りの制限又は禁止（学校施設の管理権に基づくもの）
- (5) 弁護士への対応の代理の依頼
- (6) 法的措置（仮処分命令の申立て、被害届・告訴等）の検討

2 学校が対応を終了し、教育委員会が引き取る事案

次のいずれかに該当する事案は、教育委員会が学校と協議の上、窓口を教育委員会に移すなど、前面に立って対応する。詳細な基準は対応マニュアルで定める。

- ・同一事案について、学校の十分な説明後も同様の要求が継続し、学校の教育活動に支障が生じている事案
- ・教職員等の心身に不調が生じている、又は生じるおそれがある事案
- ・法的な判断や警察との連携が必要な事案
- ・学校の管理職自身が対応の当事者となっている事案

3 児童生徒の安全確保

保護者等の言動により児童生徒の安全が脅かされる場合は、各学校の危機管理マニュアル（危険等発生時対処要領）に基づき、不審者侵入への対応に準じて、児童生徒の安全確保を最優先に対応する。

10. 児童生徒への配慮

事案への対応に当たっては、当該事案に関係する児童生徒が不利益を被ったり、その教育環境が害されたりすることのないよう、十分に配慮する。保護者等への対応とは切り離して、当該児童生徒への教育上の支援は継続する。

11. 教職員等への配慮

教育委員会及び学校は、被害を受けた教職員等の心身の健康及び就業環境に十分配慮し、担当業務の調整、休養の確保、専門家によるカウンセリングへのつなぎ等、必要な措置を講ずる。

12. プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止

1 プライバシーの保護

相談者、協力者及び行為者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ、病歴等の機微な個人情報を含む。）を保護するため、必要な措置を講じ、その旨を教職員等に周知する。相談窓口担当者は、対応マニュアルに基づき、相談内容を本人の同意なく第三者に漏らしてはならない。

2 不利益取扱いの禁止

教職員等が次に掲げる行為をしたことを理由として、分限・懲戒処分、人事評価における低い評価その他いかなる不利益な取扱いもしない。

- ・カスタマーハラスメントに関して相談をしたこと

- ・事実関係の確認等、教育委員会の講ずる措置に協力したこと
- ・人事委員会又は公平委員会等に対して相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと

13. 個人情報の取扱い

相談及び対応に際して知り得た個人情報（録音データ、記録等を含む。）については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令及び恵那市の定める規程に基づき、適切に取得、利用、保管及び廃棄する。

14. 周知・啓発及び研修

1 教職員等への周知・研修

教育委員会は、本方針及び対応マニュアルを教職員等に周知するとともに、管理職研修、校内研修等の機会を通じて、カスタマーハラスメントの内容、対処方法及び保護者等への対応力向上に関する研修を実施する。

2 保護者等への周知

教育委員会は、本方針を恵那市ホームページに掲載するほか、学校は、学校だより、学校ホームページ、保護者会等を通じて、保護者等に周知し、理解と協力を求める。

15. 他の事業主等との関係

- （1）教育委員会及び教職員等は、学校に物品・サービス等を提供する事業者の従業員、外部講師等に対し、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
- （2）他の事業主から、その雇用する労働者に対するカスタマーハラスメントに関し、事実関係の確認等への協力を求められた場合は、これに応ずるよう努める。協力した教職員等に対し、不利益な取扱いを行わない。
- （3）学校において、教職員等以外の者（他の事業主が雇用する労働者、ボランティア、個人事業主等）に対して行われる保護者等の言動についても、本方針に準じて対応する。

16. 運用状況の把握及び見直し

教育委員会は、事案の発生状況及び対応状況を把握するとともに、教職員等へのアンケートや衛生委員会等を通じて教職員等の参画を得ながら運用状況を点検し、必要に応じて本方針及び対応マニュアルの見直しを行う。

17. その他

この方針の実施に関し必要な事項は、対応マニュアルその他教育長が別に定める。

附 則

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。