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

●保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた
言動への対応指針●

令和８年８月

はじめに

学校と保護者や地域住民等との関係

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。

学校現場をとりまく環境の変化

近年、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足の状況も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。

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。

いわゆる「カスタマーハラスメント」防止措置の義務化

働く人の安全と健康を守る観点から、令和7年6月11日に「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等の一部を改正する法律」（令和7年法律第63号）が公布されました。本改正により、これまで事業主の義務とされていた職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等への対応に加え、**いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応についても、新たに事業主の義務として位置付けられる**こととなります（令和8年10月1日施行）。※1 令和8年2月26日には「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「カスタマーハラスメント防止指針」という。）が公布されています。※2

こうした防止措置の義務化は教育現場においても適用されるものであり、**今後、各学校設置者においても、学校現場で働く教職員等を保護する方針を明確化し、必要な仕組みを整えることが求められます。**

本ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、主に学校設置者向けに、学校現場における、**保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針**をまとめたものです。「カスタマーハラスメント防止指針」に則った対応とできるよう、求められる対応を解説しています。

各学校設置者の皆様におかれましては、本ガイドラインも参考に、保護者や地域住民等とより良い関係を構築するため、方針の明確化や、相談体制等の仕組みを整えていただくようお願いいたします。

※1求職者等に対するセクシュアルハラスメント（いわゆる「求職者等セクハラ」）の防止措置も事業主の義務となりますが、本ガイドラインでは「カスタマーハラスメント」の防止措置について取り扱います。
※2求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針も公布されています。

目次

はじめに …… 1 ページ

用語の定義・凡例 …… 3 ページ

第１章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方 …… 4 ページ

第２章 学校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とは …… 6 ページ

第３章 各関係者の責務 …… １４ページ

第４章 学校設置者が具体的に取り組むべき措置 …… １６ページ

第５章 学校設置者が行うことが望ましい取組 …… ３１ページ

参考資料 …… ３４ページ

用語の定義・凡例

本ガイドラインで用いる用語の定義や凡例は以下のとおりです。なお、これらに加え、特定の文脈や運用上の留意点を要する用語については、各章において個別に解説します。

用語の定義

令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について
厚生労働省

1.「改正労働施策総合推進法」
・・・令和7年に成立した「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等の一部を改正する法律」（令和7年法律第63号）による改正後の「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）を指します。

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）
厚生労働省

2.「カスタマーハラスメント防止指針」
・・・「改正労働施策総合推進法」を受けて策定された「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）を指します。

3. 学校設置者
・・・公立学校の場合は学校を設置・管理する教育委員会、私立学校の場合は学校法人、株式会社立学校の場合は学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校の場合は国立大学法人を指します。

凡例

本ガイドラインは、上記「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえて、学校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への対応指針をまとめたものです。参考として、「カスタマーハラスメント防止指針」における対応や、該当箇所の抜粋を次の通り記載しています。

■「カスタマーハラスメント防止指針」における対応箇所

カスタマーハラスメント防止指針
「XXXXXXXXXXXXXXX」

■「カスタマーハラスメント防止指針」の関連する記載の抜粋

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

・・

第１章　保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

MUST READ!

本ガイドラインでは、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、各学校設置者において必要とされる、学校における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動の防止措置に関して解説しています。

前提として、学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが求められます。

本章では、保護者や地域住民等とより良い関係を構築するための考え方や取組を紹介します。

学校は、児童生徒等を中心に据えて教育活動を行います。この活動を行うに当たって、**保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーであり**、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

また、学校設置者、学校管理職を含む教職員は、日頃から保護者や地域住民等と対話を重ね、**協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが非常に大切**です。

以下では、学校設置者、学校全体及び教職員個人が保護者や地域住民等とより良い関係構築を図るために心がけ、それぞれが取り組むことができることに関して説明します。なお、保護者や地域住民等との関係構築の方法は、ここで挙げたものに限られるものではありません。

学校設置者としてできること

学校への伴走支援



学校向けの手引きやマニュアルの作成・周知、教職員に対する研修の実施等を通じて、保護者や地域住民等への対応に関する知識や対応力の向上を図り、学校と保護者等の信頼関係の構築を促進することが重要です。

保護者等の理解促進のための情報発信

保護者等向けの広報や、教育方針の説明を通じて、学校運営に関する方針や学校における対応状況や取組の進捗について、丁寧かつ継続的な情報発信を行い、保護者や地域住民等の理解を促進することが重要です。



学校全体としてできること

学校運営方針に関する理解を醸成



学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

保護者や地域住民等との意見交換の機会の確保

保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することでより良い信頼関係を構築することができます。



教職員個人としてできること

児童生徒等との信頼関係の構築



保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。担任一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

日常的なコミュニケーション

児童生徒等の良い面や成長の様子を保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、管理職等を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。





傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応

保護者や地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情・声のトーン・態度なども良好なコミュニケーションの助けになります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

カスタマーハラスメント防止指針
「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(1)～(4)

第2章 学校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とは

MUST READ!

第1章で述べたとおり、保護者や地域住民等は児童生徒等の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。学校に寄せられる意見、要望、相談等については、学校設置者や学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められます。暴行や脅迫だけでなく、要求の内容、手段・態様などに照らしてハラスメント行為となるものがあります。

本章では、本ガイドラインにおいて対象となる言動の定義を確認した上で、判断時の考え方や具体例を紹介します。

1 対象となる言動の定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、防止措置の対象となる言動は次のように整理できます。

学校等※1において行われる
i. 保護者や地域住民等※2の言動であって、
ii. 教職員※3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により、
iii. 教職員の就業環境が害される※4もの

※1「学校等」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれます（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等）。

※2「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※3「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、教員業務支援員その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。ボランティア等の雇用関係にない者であっても、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※4「教職員の就業環境が害される」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の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、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(1)～(4)

解説：「社会通念」とは？



「社会通念」とは、一般には「社会一般で受け入れられている常識または見解・良識」（『広辞苑』第七版）とされます。厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」においてもこの考え方を踏まえており、保護者や地域住民等の言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけでは判断しないことが重要です。

対象となる言動には、学校等において対面で行われるもののみならず、**電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。**

なお、保護者や地域住民等からの意見・苦情等の全てが対象の言動に該当するわけではありません。**社会通念上許容される範囲で行われたものは**、今回の防止措置の対象には当たりません。

さらに、障害のある保護者や地域住民等から教職員に対して、「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）で規定されている**不当な差別的取扱いをしないよう求めること**や、**社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体**は、**「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たりません。**同法に基づき、学校設置者等はその実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について学校現場において必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

この点については、既に「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針について（通知）」（5文科初第1788号）に基づき、各学校設置者や学校現場においても対応が取られているところであり、これまでと同様に留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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により、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

－２職場におけるカスタマーハラスメントの内容(1)

カスタマーハラスメント防止指針
「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(1)～(4)

COLUMN 1 学校における過剰な苦情・不当な要求等の発生状況

文部科学省は令和7年度の委託事業において、保護者等対応の支援体制構築に取り組む11自治体の公立学校を対象として、保護者等対応に関するアンケート調査を行いました。

このアンケートでは、回答した563校のうち、42.6％が令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けたことがあったと回答しています。

対象が限定された調査ではあるものの、困難な対応に直面している学校・教職員も少なくないことが読み取れます。

Q. 令和7年度中に、保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けることはありましたか。

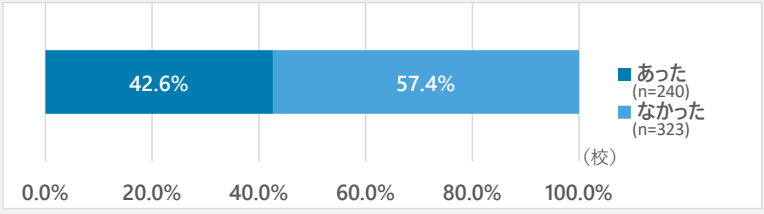


図1：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けた経験の有無（対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校（n=563））

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。
※ 本調査は令和7年11月～12月に実施されたものであることも留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)

２　対象となる言動の判断基準

判断の際の留意点

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮しなければなりません。

「カスタマーハラスメント防止指針」が対象としているのは、暴力・脅迫といった行為だけではありません。社会通念上許容される範囲を超え、教職員に過度な負担や心理的圧迫を与える行為が対象となります。

各学校現場で適切な対応が取れるよう、学校設置者を含む組織全体で、対象となる言動について認識を共有することが必要です。

判断ポイント その１

保護者や地域住民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

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「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断する必要があります。その際、**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、学校設置者又は教職員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典型的な例としては、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要です。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

a．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

- 性的な要求をすること
- 教職員の家庭や私生活に関する要求をすること



b．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

- 児童生徒等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
- 明らかに学校の責務とは言えない要求をすること ※1



※1 例えば、家庭内の問題の解決の要求や、個人的な物品の購入依頼などが該当します。ここで言う、「個人的な物品購入依頼」とは、例えば特定の児童生徒等のためだけの物品購入要求（当該生徒専用のタブレットケースを学校で買うように求める）、私的な贈与に近い要求（誕生日プレゼントの要求など）などが考えられます。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)

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※1や担任の変更・退職を求めること



d．相当性を欠く賠償要求

- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求※2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等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
- 教職員を無断で撮影、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の自宅を訪れての謝罪等を強要すること



※1 いじめが背景にある場合は、事実確認をしたうえ、適切に対応することが必要です。
※2 国公立学校については、国家賠償法に基づき、国または地方公共団体に対する賠償請求、私立学校については、民法709条及び715条に基づき、教職員個人あるいは学校設置者に対する賠償請求を含みます。

カスタマーハラスメント防止指針
「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)～(6)

i .拘束的な言動

- 長時間にわたる校内での居座りにより、教職員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を拘束すること
- 校内施設からの不退去や不当な居座りをすること



判断ポイント その２

教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、**「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、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ような言動であるかどうかを基準とする**ことが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、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回の言動でも、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得ることに留意が必要です。

NOTE

カスタマーハラスメント防止指針
「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)～(6)

判断時の考え方

具体的なシナリオ例

前掲の2つの判断ポイントをもとに、例えばどのようなものが本ガイドラインで防止措置の対象となるか、いくつかのシナリオに基づいて紹介します。ただし、判断ポイントに当てはまるか否かだけではなく、要求の背景や理由を把握した上、対応する必要があります。

CASE 1　授業の指導に関する苦情



自分の子供が授業についていけていないが、担任が十分に指導できていないせいだ。納得がいかないので、担任を交替しろ！！

と、担任に怒鳴りつけ、執拗に電話をかけ、校長との面会を何度も申し入れてくる

判断ポイントの解説

① 担任の指導に納得がいかないという訴えだけでは「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

② 一方で発言内容を問わず、担任に怒鳴りつけることは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます

③ 同様に、電話の内容にもよりますが、学校に対して執拗に電話をかけることは「h. 継続的、執拗な言動」に当てはまると考えられます

CASE 2　児童生徒等の学外での行動に関する苦情



お宅の学校の生徒が下校中にぶつかってきた。謝りもせず去っていったのは無礼すぎる！代わりに担任が土下座して謝れ！

と、大声で威嚇し、つばを吐きかける

判断ポイントの解説

① 下校中の児童生徒等の態度に関して、学校の監督範囲を超える指導や児童生徒等の懲戒の要求があった場合には、「b. 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」と捉えられます

② 要求の理由によらず、教職員に土下座を要求してくるのは「f. 精神的な攻撃」に当てはまると考えられます

③ 大声を出して教職員を威嚇することは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます

④ 教職員に対して「つばを吐きかける」ことは「e. 身体的な攻撃」に当てはまると考えられます

カスタマーハラスメント防止指針
「2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)～(6)

CASE 3

児童生徒等間の問題に関する要求



我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない。自分の仕事終わりに学校で担任と校長に会わせろ！席替えをさせるまで帰らない！

と、教職員の勤務時間外に学校を訪問し、応接室に居座る

判断ポイントの解説

① 学校側が要求に応じるまで居座るという行為は「i. 拘束的な言動」に当てはまると考えられます

② 勤務時間外に面会を強要してくることも「i. 拘束的な言動」として捉えられます

③ 「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない」という訴えだけでは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

なお、児童生徒等間の問題のうち、いじめへの対応においては、学校や学校設置者は、いじめの事実確認や、いじめを受けた児童生徒への支援、いじめを行った児童生徒への指導等、いじめ防止対策推進法（平成25年法律第71号）に基づく対応を行うことが義務付けられています。いじめを受けた児童生徒の尊厳を保持する観点から、法に基づく対応は徹底されなければなりませんが、保護者からの要望等の態様や言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と認められる場合には、学校設置者の定める方針に基づき適切に対応することが重要です。

COLUMN 2　学校における過剰な苦情・不当な要求等による教員への影響

COLUMN 1で取り上げたアンケートでは、保護者等対応に関する教員の負担感も調査しています。令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けた教員のうち、40.9%が保護者等対応を負担に感じることが「いつもあった」と回答しています。

保護者等対応における困難な事案への対応は、教職員の心理面にも強く影響することが考えられることから、適切な支援・対処が必要です。

Q. 保護者等対応を負担に感じることはありましたか。

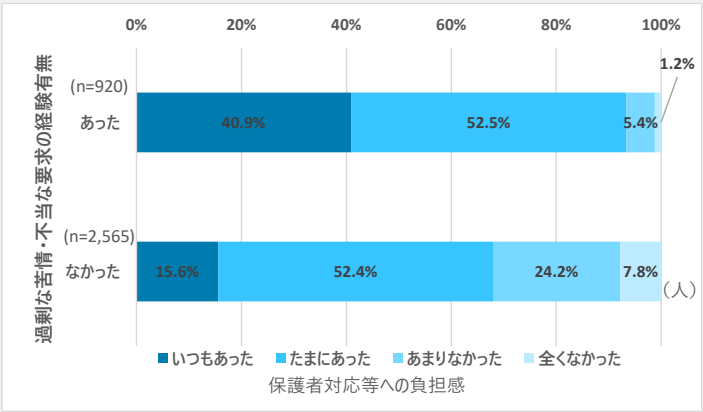


図2：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等の経験の有無と保護者対応の負担感
（対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校教員（n=3,485））

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。

第３章　各関係者の責務

本章では、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する防止措置について、関係者それぞれの責務について解説します。教職員や公務員に一般的に求められる行動規範や就業規則に則り、適切に行動いただくことで果たされる責務もありますが、各主体に求められる責務を確認の上、適切な対応を取ることが期待されます。なお、ここでは改正労働施策総合推進法における「各関係者の責務」を学校現場に置き換えて、それぞれの立場でなすべきことを「責務」として定義しています。

学校設置者の責務

1. **「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」について、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深めること**
2. **学校管理職を含む教職員が他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること**
3. **学校設置者は、自らも、いわゆる「カスタマーハラスメント」問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと**

学校管理職の責務

1. **「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること**
2. **当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における必要な対応を迅速かつ適切に行い、学校設置者に適切かつ正確に報告した上、指導・助言や協力を仰ぐこと**

教職員の責務

1. **「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する関心と理解を深め、学校設置者及び学校管理職の講ずる措置に応じること**
2. **他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うこと**

（補足）
「改正労働施策総合推進法」における第34条第2項により、事業主は、基本的な責務として、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないこと、その他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（「カスタマーハラスメント問題」）に対して、雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければなりません。
現場の教職員を守ることに加え、教職員自身が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないように注意を払うことも必要です。

解説：学校設置者と学校管理職の責務



学校設置者は、設置する学校における方針を明確化し、一貫した対応が取れるようにする責務を果たさなければいけません。特に困難な課題が生じている学校に対しては、個別に支援を行うことも必要です。また、防止措置に関する必要な知識や対応方法について、学校管理職及び教職員を対象とした研修を企画・実施し、現場で適切な対応ができる体制を整える責務を担います。

一方、**学校管理職**は、これらの方針に基づいて教職員を指導し、学校現場で適切な対応が行われるようにする責務を果たさなければいけません。さらに、学校設置者が実施する研修について、教職員が参加し、十分に理解を深められるよう配慮することも重要な責務です。

例えば、該当の事案が発生した場合には、校内における事実確認を学校管理職が中心となって行い、学校設置者に情報共有をした上で、連携を図ります。また、被害を受けた教職員への配慮については、学校管理職として教職員複数人で対応する、あるいは校長が代わって対応するなどの措置が考えられますが、被害者のメンタルヘルスケア等については、学校設置者による積極的な対応も大切です。



なお、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題としては、例えば、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う教育活動への悪影響等が考えられます。教職員の就業環境を守ることは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることにも寄与します。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

⑴ 事業主の責務

法第 34 条第2項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。（略）

⑵ 労働者の責務

法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

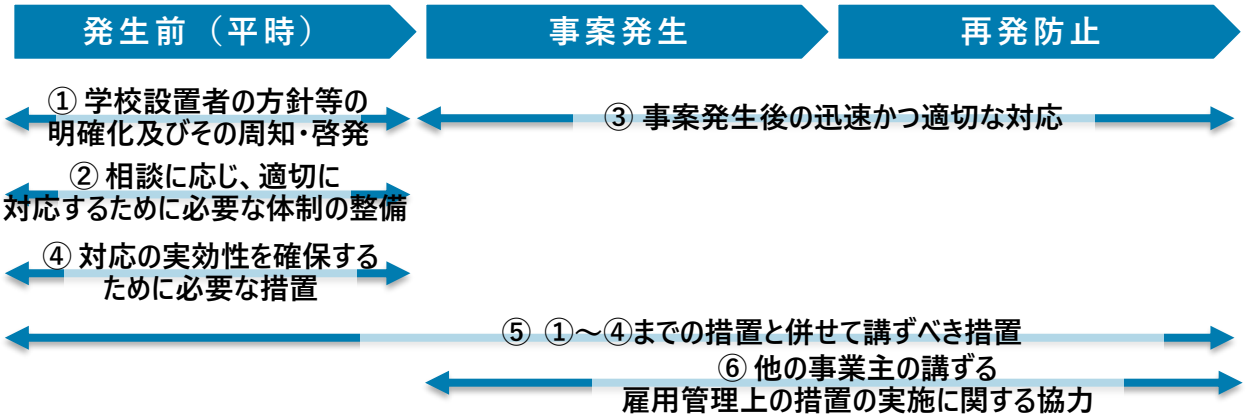
－3 事業主等の責務

カスタマーハラスメント防止指針
「４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雇用管理上講ずべき措置の内容」⑴～⑸

第４章　学校設置者が具体的に取り組むべき措置

本章では、「カスタマーハラスメント防止指針」に基づいて、学校設置者には「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対してどのような措置を行うことが求められるのかを具体例とともに紹介します。なお、「カスタマーハラスメント防止指針」において、学校設置者は以下の①～⑤の措置を講ずることが義務づけられています。

具体的に取り組むべき措置



①学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発	方針を有していない場合、本ガイドラインを参照しつつ、地域の実情に合った方針を整理することが必要です。既に方針がある場合は、指針に即した適切な内容となっているか、改めて点検してください。	p.17
②相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	教職員からの相談体制を整える必要があります。既存の窓口を活用する場合でも、相談窓口としての位置づけの明確化、及び周知が必要です。	p.20
③事案発生後の迅速かつ適切な対応	事案が起きた場合の方針は明確となっているか、点検してください。速やかに事実確認をし、被害者に十分な配慮を取った上で、再発防止に努めることが求められます。	p.22
④対応の実効性を確保するために必要な措置	特に悪質な事案への対処方法をあらかじめ明確にし、警察や弁護士等の外部機関との連携も含めて、対処が可能な体制を整備する必要があります。	p.27
⑤ ①～④までの措置と併せて講ずべき措置	①～④を講じるに当たって相談者のプライバシーが確保され、相談したことによって不利益な扱いを受けないように方針を周知してください。	p.29
⑥他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力	他の事業主からカスタマーハラスメント事案に係る事実確認などに関する協力を求められることがあります。その際は学校設置者及び学校も協力するようにしてください。	p.30

1 学校設置者の方針等の明確化及びその周知・啓発

学校設置者は、該当の事案が発生する以前から、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を明確化し、**教職員に対してその方針及び対象となる言動の内容と対処方法について周知・啓発しなければなりません。**

対応のポイント

- 対象となる言動には**毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化**する
- 上記方針について、**教職員、保護者や地域住民等に周知・啓発**する
- 事案の発生原因や背景には、**教職員側の対応や保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあることに留意し、それらを**広く解消していく取組**を進める
- まずは**保護者や地域住民等からの相談・要望等には真摯に対応し、信頼関係を構築することが前提として重要**である点にも留意し、併せて周知・啓発を行う

方針の明確化

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を明確化し、学校管理職を含む教職員に周知・啓発する必要があります。同様の内容を保護者や地域住民等に周知することも、被害の防止に当たっては効果的と考えられます。

その際、対象となる言動が**発生した原因や背景**には、**学校設置者や教職員側の対応における問題や、保護者・地域住民等とのコミュニケーションの不足**などもあると考えられます。そのため、学校においてこれらを**幅広く解消していく取組を進める**ことも、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要です。

学校において該当の事案が発生し、その場で教職員から学校管理職等に報告があった場合や学校管理職等が現認した場合は、当該学校管理職等が直ちに適切な対応を行うことができるように、学校設置者はあらかじめ**対処方法を定め、学校管理職を含む教職員に周知する必要**があります。

次のページでは方針に取り入れる対処方法の例を取り上げます。ただし、次の例は限定列挙ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた対処の内容を定めることが大切**です。



方針に取り入れる対処方法の例

◆ **教職員から学校管理職に直ちに報告**し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと

◆ **可能な限り教職員を一人で対応させない**こと。また、必要に応じて当該教職員に代わって学校管理職が対応すること

◆ 保護者や地域住民等とのやり取りについて、**相手に断りを入れた上で録音する**こと。また、個人情報の保護に関する法律（平成15 年法律第57 号）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱うこと

CASE 1

中学校Aにおいて、保護者からの校長直通の長時間・高頻度の電話が続き、半日対応を要する日も生じた事案が発生。やり取りが進むにつれて口調が強圧的になり、対応負担が増大したため、元学校管理職などの学校問題解決支援コーディネーターに相談した上で、記録・抑止の観点から、録音機能付き留守番電話による通話記録の体制を整備した。

◆ 学校での対応が困難な場合においては、**公立学校であれば教育委員会へ、私立学校であれば学校法人、株式会社立学校であれば学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校であれば国立大学法人へ情報共有を行い**、連携して対応を行うこと

◆ 教職員から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には、**一定の時間の経過をもって退室を求めたり、電話を切ったりする**こと

CASE 2

高校Bにおいて、学校に対して保護者から電話等で頻繁な連絡が入る事案があり、対応に苦慮したことから教育委員会の相談窓口へ情報共有を行い、連携して対応した。保護者への寄り添い方や対応姿勢に関する助言に加え、面談・電話時間を30分に設定することや法的観点からの対応方法について示唆が得られ、学校として問題を抱え込まずに対応できる安心感につながった。

◆ 暴行、傷害、脅迫などの**犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報する**こと

◆ 法的な検討が必要な場合には、学校設置者と連携し、**スクールロイヤーや顧問弁護士等へ相談する**こと

CASE 3

中学校Cにおいて、生徒間の暴力事案に関し、被害生徒の保護者から学校の安全配慮義務違反を指摘され、学校は学校設置者へ報告・相談の上で、弁護士と連携して対応した。弁護士の助言により、学校側の指導は適切であり当該事案は安全配慮義務違反には当たらないとの整理がなされ、その内容に基づき保護者へ説明を行った。



周知・啓発

学校設置者は、教職員に対して、方針を周知する必要があります。また、事案の防止に当たっては、保護者や地域住民等に対しても方針を周知することが望ましいです。

教職員に対しては、研修・講習等の実施や、マニュアル等への記載、保護者や地域住民等に対しては、パンフレットの配布やホームページ等への掲載など、対象に応じて適切な手段で周知を行うことが求められます。

Q. 方針を周知するための手段とは

✓ **教職員に対して・・・**

- 方針及び防止措置の対象となる「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容の周知・啓発を目的とした研修・講習等を実施する
- 既存の保護者や地域住民等への対応に関するマニュアルがある場合には、それに記載する

✓ **保護者や地域住民等に対して・・・**

- パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に防止措置の対象となる言動の内容、及び発生の原因や背景並びに学校設置者の方針を記載し、配布する



COLUMN 3 都独自の家庭・地域との関係づくりガイドライン

東京都教育委員会

「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」
東京都教育委員会

東京都は令和８年２月、「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン」を策定しました。ガイドラインでは、学校が、家庭・地域とのより良好な関係づくりを進めるための対応方針や日頃からの取組の留意点を記載しています。また、保護者等から社会通念を超えた言動等があった場合に、学校が取る具体的な行動について標準的な対応の手順を示しています。

例えば、社会通念を超える要望があった場合の対応フローとして、面談設定時間を「30分までを目安に」することや以下のような回数に応じた対応者の変更を例示しています。

- 1～2回目は、2人以上の教職員で対応
- 3回目から管理職が中心となって対応（併せて弁護士に相談を開始）
- 4～5回目から、弁護士や心理士等も同席（状況に応じて弁護士が代理人として対応）
- 5回目以降に弁護士等から第三者的な場への相談を打診（例：「学校と保護者等との関係推進コミッティ」

このほか、事案対応後の取組として、対応に当たった教職員へのメンタルヘルスケアの実施や、保護者等との継続的な関係性を踏まえたフォローアップの重要性についても言及しています。

２ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

学校設置者は、教職員からの相談に適切に対応するため相談窓口を設置し、周知しておくことが必要です。**各学校設置者の状況に応じて設置形態を検討することが求められます**が、ここでは参考に、いくつかの設置形態の例を示します。

MODEL 1

学校設置者の組織内における相談窓口の設置

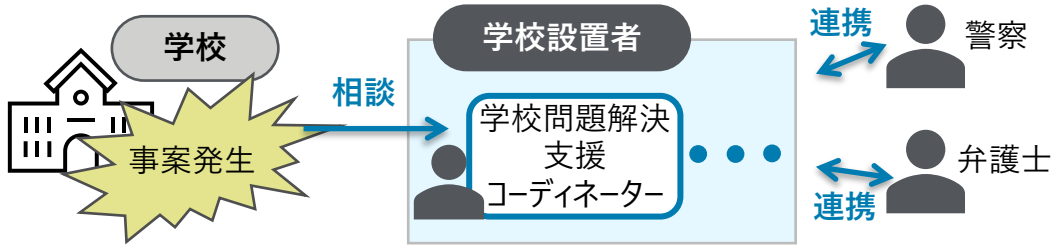
学校からの相談窓口となる担当部署又は担当者を学校設置者の組織内に設置します。



MODEL 2

学校問題解決支援コーディネーターの配置や外部専門家との連携

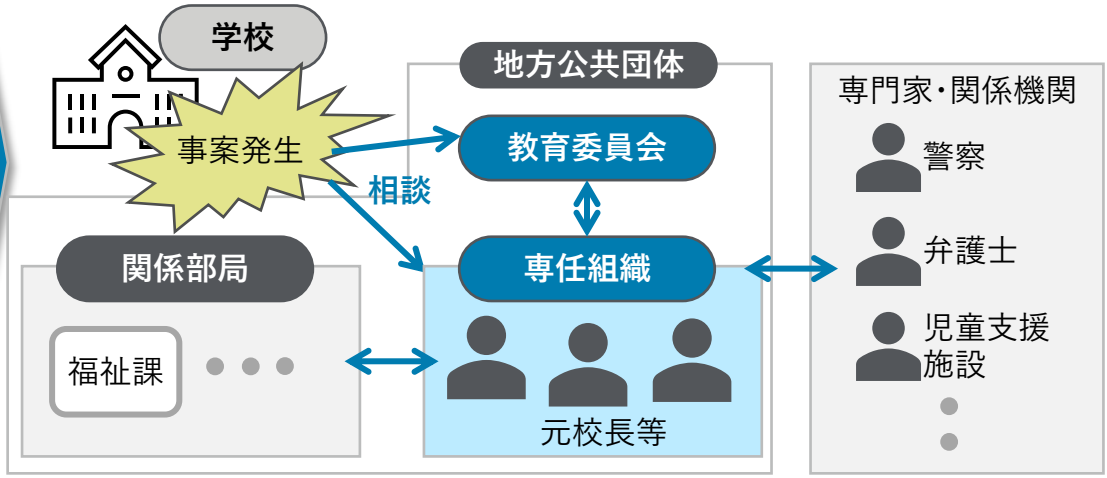
元学校管理職等を主たる（もしくは専任の）相談対応者（「学校問題解決支援コーディネーター」等）として配置し、専門家との連携をとりやすくする方法も考えられます。



MODEL 3

首長部局と連携した専門機関の設置

首長部局とも連携し、相談対応を専門的に受け付ける部門／機関等を設置することも考えられます。※主に公立の場合➡ **COLUMN 4** 参照



COLUMN 4　市長部局と連携した相談窓口「ほっとステーション」

奈良県　天理市

「事例集（学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて−行政による学校問題解決のための支援体制の構築）」
文部科学省

令和6年度から、**市長部局（福祉部門）も含めて保護者への一元的な対応を行う**ために、子育て応援・相談センター「ほっとステーション」を立ち上げています。**退職校園所長を中心に、心理士や弁護士、警察OB等の専門家**と連携しながら保護者等の電話・窓口相談や学校現場へ訪問して直接対応に当たります。学校現場に「ほっとステーション」の担当者が入り、市全体がチームで課題解決に取り組んでいます。

✓ Check
「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.23

相談窓口を設置するときのポイント

Q. 相談窓口をあらかじめ定めるために必要な手順とは

- ✓ 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること
- ✓ 相談に対応するための体制を設けること（※p.20を参照）



相談窓口担当者の責務

相談窓口の担当者の責務は、**相談者の心身の状況を踏まえながら相談内容を丁寧に聴き取り、起こった事案の状況を整理した上で、必要に応じて関係部署や支援策につなぐ**ことです。

相談窓口においては、被害を受けた教職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあること等を踏まえる必要があります。相談を行った教職員の心身の状況や、当該言動が行われた際の受け止めなどの認識にも配慮しながら、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が現実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、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにすることが必要です。

Q. 相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにするための手順とは

- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門・関係機関・専門家とが連携を図ることができる仕組みとすること
- ✓ 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応できるようにすること
- ✓ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと



カスタマーハラスメント防止指針
「4 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雇用管理上講ずべき措置の内容」(3)

3 事案発生後の迅速かつ適切な対応

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合には、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、社会通念上許容される範囲を超えた言動がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

対応を通じては、当該事案に関係する児童生徒等が不利益を被ったり、教育環境が害されたりすることのないよう、**児童生徒等へ必要な配慮をすることも重要**です。

COLUMN 5 児童生徒等の安全確保
文部科学省

「学校の危機管理マニュアル 作成の手引」
文部科学省

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」により、児童生徒等の安全が脅かされる場合には、文部科学省が公表している各学校において策定される学校安全計画及び危険等発生時対処要領（危機管理マニュアル）に基づき、不審者侵入への対応に準じて、児童生徒等の安全を確保するための対応を行うことが必要です。

事案発生後の対応手順

事案発生後には、以下の３つのステップを踏むことが求められます。これ以降では、各ステップの詳細について説明します。



STEP 1 迅速かつ正確な事実確認

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する相談の申し出があった場合、速やかに事実関係を確認することが求められます。

Q. 事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認する手順※1とは

- ✓ あらかじめ定めた「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対処方法を踏まえ、学校管理職がその場で事実関係を確認し※2、対応すること
- ✓ 相談窓口の担当者及び関係部門が、相談者から事実関係を確認すること。なお、状況に応じて、専門の委員会への相談といった対応も考えられる※3
- ✓ 必要に応じて、周囲の教職員からも事実関係を聴取したり、録音等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること※4
- ✓ 必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取すること



※1　行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれます。

※2　確認が困難な場合は、まず中立的な第三者を介して対話を進めることが考えられます。それでも難しい場合には、私立学校の教職員においては、改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の申請も選択肢となります。

※3　相談窓口の担当者や、関係部門又は専門の委員会は、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも適切に配慮することが重要です。専門の委員会は、例えば精神科医や弁護士、臨床心理学者など、多様な専門知識や経験を持つ人々から構成されることがあります。

※4　録音等の客観的な証拠を確認するに当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱わなければいけません。

STEP 2 被害者に対する配慮のための措置

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」がなされ、教職員の就業環境が害された事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うことが求められます。

あらかじめ定めた対処方法を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、学校管理職が適正な措置を取りつつ、学校管理職が判断に迷ったり、対応方法が明らかでなかったりする場合は学校設置者に相談して被害者に必要な配慮を行うことが求められます。

以下では、学校管理職が責任を持つ校内で対応する事項と学校設置者が対応する事項に分けて具体例を紹介します。ただし、次の例は限定列挙ではなく、各学校設置者が、各自治体の状況等の実態に応じた対応を取ることが大切です。また、学校管理職と学校設置者の対応については、第3章の各関係者の責務に関する考え方に基づいて判断してください。

学校における対応

- 行為者に対応する担当者を変更すること
- 行為者との面談等は複数人で対応すること
- 学校管理職が被害者のメンタルヘルス不調の相談等に乗ること
- 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通報すること



連携

学校設置者における対応

- 相談員を派遣して、事案に関する相談・話し合いに同席すること
- 自治体内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談等に乗ること
- 法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士につなげること
- 警察の対応が必要になった場合は学校と適切な連携を図り、必要に応じて学校と警察の間に入ること

STEP 3 再発防止に向けた措置

事後においては、改めて学校において「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関する方針を周知・啓発し、必要な再発防止に向けた措置を講ずることが大切です。

事後に必要な対応

- □ 保護者や地域住民等は児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、誠実な姿勢で対応することの重要性や、学校側の対応等について振り返り、今後の対応の改善につなげることの必要性について認識共有を図る
- □ 必要な場合には、当該言動の発生の原因や背景となった学校設置者又は教職員側の対応等における問題や、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る
- □ 必要に応じて、校内における慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行う
- □ 必要に応じて、事案の内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して各学校に共有し、再発防止に活用する

以下では、校内の慣行の見直しなどの職場環境の改善や組織風土の見直しを行うことの例を取り上げます。ただし、次の例は限定列挙ではなく、**各学校設置者が、各設置校や自治体の状況等の実態に応じた再発防止に向けた措置を取ることが大切**です。

慣行の見直し、職場環境の改善や組織風土の見直しの例

- ◆ 度を超す要求には毅然とした対応を取ること。また、この認識を教職員等の間で共有し、過度に保護者や地域住民等からの要求にこたえようとする組織風土を改善する
- ◆ 教職員が一人で問題を抱え込まないよう、改めて情報共有及び相談の徹底を指導し、事案の振り返りを行うケース会議の開催なども含めて情報共有しやすい環境整備を行う
- ◆ 学校だより等による広報の改善や、学校運営協議会や学校評価も活用し、保護者や地域住民等との情報共有と連携を強化する
- ◆ 保護者や地域住民等からの要求に対しては、複数人で対応することを改めて周知する

注）「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めることも含まれます。

なお、学校現場における「他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主」とは、例えば学校への納入業者や外部講師などが当てはまると考えられます。

また、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」が生じた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ことが求められます。

Q. 再発防止に向けた措置とは

- ✓「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には毅然とした態度で対応し、教職員を保護する旨の方針を、パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること
- ✓「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生を契機として、当該言動の発生原因や背景となった教職員の対応等における問題や、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること



4 対応の実効性を確保するために必要な措置

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の抑止のための措置として、特に悪質と考えられるものへの対処方法をあらかじめ定め、学校管理職を含む教職員に周知するとともに、**定めた対処方法を行うことができる体制を整備しなければなりません。**

特に悪質と考えられる事案への対処については、方針に盛り込む対処方法を検討する際に、学校教育法（昭和22年法律第26号）、いじめ防止推進法などの関連法令に留意する必要があり、その上で、個々の状況に応じた方法を定めることが効果的です。

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、警察へ通報する
- □ 行為者に対して警告文を発出する
- □ 行為者の電話・面談ではなく、メールなど文書でのやり取りに切り替える
- □ 行為者に対して学校への出入りを禁じる
- □ スクールロイヤーや顧問弁護士に対応の代理を依頼する
  ※ 教育現場における適用例は少ないものの、民事保全法（平成元年法律第91 号）に基づく仮処分命令を申し立てることも選択肢としては考えられる

特に悪質な行為に対して求められる抑止の措置

上記で示した悪質な行為が起こる以前にこれらを抑止するための措置を講じることが求められます。

Q. 抑止のための措置とは

- ✓「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の内容及び対処方法の周知を実施する際に、併せて、対象となる言動のうち、特に悪質と考えられるものへの対処方法を定め、教職員に対して周知すること
- ✓ 当該対処を講じることができるよう、関係部門・関係機関・専門家との連携等の体制を整備すること



COLUMN 6 多様な専門家と連携した相談体制の整備
徳島県

「事例集（学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて−行政による学校問題解決のための支援体制の構築）」
文部科学省

徳島県では、学校管理職経験者、警察とのネットワークを持つ少年補導職員で構成されるコーディネーターを中心に、弁護士・スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカー・医師などの専門家との連携により、学校等からの相談に対応する体制を構築しています。警察や弁護士を含めた多様な専門家との連携を通じて、事案の背景・特徴、複雑性や緊急度に応じた課題解決支援を実現しています。

✓ Check
「学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて」事例集 p.40

5　①～④までの措置と併せて講ずべき措置

①～④の措置を講じる際は、併せて次の2つの措置も講じなければなりません。

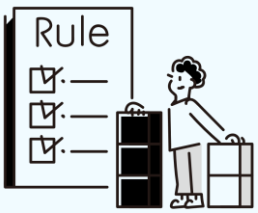
教職員のプライバシーを保護する

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に係る相談者等の情報は、当該相談者等のプライバシーに属するものです。相談への対応又は当該言動に係る事後の対応に当たっては、**相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を教職員に対して周知する**ことが重要です。

なお、相談者等のプライバシーには、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

Q. 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置とは

- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために必要な事項をあらかじめマニュアルに定め、相談窓口の担当者が相談を受けた際には、当該マニュアルに基づき対応するものとすること
- ✓ 相談者等のプライバシーの保護のために、相談窓口担当者に必要な研修を行うこと
- ✓ 相談窓口においては相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、パンフレット、ホームページ等広報又は啓発のための資料等に掲載し、配布等すること



教職員に対して不利益な取扱いをしない

教職員が以下の対応を行ったことを理由に、免職・解雇その他不利益な取扱いをされない旨を、**教職員に周知・啓発することが求められます。**

- 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に関して相談をしたこと
- 事実関係の確認等の学校設置者の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと
- 私立学校の教職員においては都道府県労働局に対して、公立・国立学校の教職員においては人事委員会等に対して、相談、紛争解決の援助の求め又は申請を行ったこと
- 改正労働施策総合推進法第37条に基づく調停の出頭の求めに応じたこと

Q. 不利益な取扱いをされない旨を定め、教職員にその周知・啓発するための措置とは

- ✓ 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の相談等を理由として教職員が免職・解雇や人事評価における低い評価を受けるなどの不利益な取扱いを受けない旨について、行動規範や就業規則等との関係にも留意しつつ、教職員への周知・啓発を行うこと
- ✓ パンフレット、教職員向けホームページ等広報又は啓発のための資料等に、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」等を理由として、教職員が免職・解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、教職員に配布等すること



カスタマーハラスメント防止指針
「５他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力」⑴～⑵

6　他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力

改正労働施策総合推進法第33条第3項の規定により、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員又は当該学校設置者による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、**他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、次の措置を講ずるよう努めなければなりません。**

Ⅰ．他の事業主からの協力の求めに応じること

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応ずるように努めなければなりません。また、同項の規定の趣旨に鑑みれば、学校設置者が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくありません。



Ⅱ．協力した教職員の不利益となる取扱いをしないこと

学校設置者は、他の事業主からの協力の求めに応じて、教職員へ事実関係の確認等を行うに当たっては、これに協力した教職員に対して、免職・解雇その他不利益な取扱いを行わない旨を、教職員に周知・啓発することが望ましいです。



加えて、事実関係の確認により、他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、学校設置者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）等の法令や就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書における規定等に基づき、行為者に対して必要な懲戒その他の措置を講ずることが必要な場合があります。

カスタマーハラスメント防止指針
「6 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行うことが望ましい取組の内容」(1)

第 5 章　学校設置者が行うことが望ましい取組

第 5 章は、第 4 章に示した講ずることが義務付けられている措置に加え、各学校設置者の状況や実情に応じて、可能な範囲で推進することが望まれる取組を示すものです。

求められる取組

学校設置者は、第 4 章の措置に加え、以下のような取組を行うことが望まれます。

① 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因を解消すること
② 教職員の参画を得ること
③ 他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと
④ 学校における、教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動についても同様の方針を併せて示すこと

1 「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景要因の解消

学校設置者は、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」の発生原因や背景となる要因を解消するために以下のような取組を行うことが期待されます。

なお、取組を行うに当たっては、学校教育においては、保護者や地域住民等との連携・協働を通じて、全ての児童生徒等に対する質の高い教育を実現していくことが重要であることや、学校における教育目標等をよく理解し、**保護者や地域住民等への対応力の向上を図ることは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」を防止する上で重要である**こと、保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、当該言動には該当せず、教職員が、こうした**正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要である**ことに留意することが必要です。

①教職員が保護者や地域住民等への対応力の向上を図るための研修等の必要な取組を行うこと

保護者等との関係構築についての研修、保護者等からの苦情への対応についての研修等の実施や資料の配布等により、教職員の保護者や地域住民等への対応力等の向上を図ることが考えられます。



②教職員が保護者や地域住民等への理解を深めるために必要な取組を行うこと

家庭や保護者が抱える課題や障害特性及び保護者の学校に対する期待感に対する理解等についての資料の配布や研修等の実施により、教職員の保護者や地域住民等への理解を深めることが大切です。

※障害のある児童生徒等への合理的配慮の提供にあたっては、「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」等も参考にしながら教職員の理解啓発等に取り組むことが考えられます。

2　教職員の参画

学校設置者は、第４章の措置を講じる際に、必要に応じて、教職員の参画を得つつ、**アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努める**ことが重要です。

なお、教職員の参画を得る方法として、例えば、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）第18条第1項に規定する衛生委員会の活用なども考えられます。

3　他の事業主が雇用する労働者に対する言動について注意を払うこと

教職員が業務上、他の事業主が雇用する労働者に対して職場におけるカスタマーハラスメントに係る言動を行う場合もあることから、第３章のとおり、学校設置者、学校管理職及び教職員の責務として、学校設置者は、当該学校設置者が雇用する教職員が、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、**学校設置者自らと教職員も、他の事業主が雇用する労働者に対する言動について必要な注意を払うよう努めなければなりません。**

こうした責務の趣旨も踏まえ、学校設置者は、第４章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、**他の事業主が雇用する労働者に対する言動について、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を併せて示す**ことが望ましいです。

NOTE

カスタマーハラスメント防止指針
「７事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容」

④ 学校設置者が学校において行われる自らの雇用する教職員以外の者に対する保護者や地域住民等の言動に関し行うことが望ましい取組

学校設置者は、第４章①の「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する方針の明確化等を行う際に、**学校における当該学校設置者が雇用する教職員以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等）に対する保護者や地域住民等の言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい**です。

また、これらの者から「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、第４章も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めてください。

参考資料

■ 令和７年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について
−厚生労働省

■ 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）
−厚生労働省

■ 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第10章の規定等の運用について（雇均発0424 第２号）
−厚生労働省

■ 文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針について（通知）（5文科初第1788号）
−文部科学省

■ 事例集（学校と保護者・地域とのより良い関係構築に向けて−行政による学校問題解決のための支援体制の構築）
−文部科学省