学校と家庭・地域とのより良い関係づくりのための手引き



令和８年１０月

四万十町教育委員会

目次

1　はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
　本手引きの位置付け

2　学校と家庭・地域とのより良い関係づくりに向けた対応方針・・・・・4
（１）５つの基本ルール
（２）教職員が日頃から心掛けておくべきこと

3　社会通念を超える要望等とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
（１）社会通念を超える要望等の定義
（２）社会通念を超える要望等の判断基準
（３）社会通念を超える要望等の初期対応

4　教職員が取る具体的な対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
（１）対応フロー
（２）面談での対応（１回目〜終了）

5　事後対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

6　相談窓口　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

7　社会通念を超える要望等の類型と対応例　・・・・・・・・・・・・・・19
（１）長時間拘束型
（２）リピート型
（３）暴言型
（４）暴力型
（５）威嚇・脅迫型
（６）権威型
（７）施設外拘束型
（８）ＳＮＳ/インターネット上での誹謗中傷型
（９）セクシュアルハラスメント型

＜参考＞
　社会通念を超える要望等が抵触する法律　・・・・・・・・・・・・・・・24

１　はじめに

本町では、子どもたちが自らの可能性を伸ばし、夢や希望に向けて主体的に学び続けられるよう、家庭・地域・学校が社会全体でその育ちを支えてきました。

本来、学校と保護者・地域の皆様は、子どもたちの健やかな成長を願う共通の目的に向かって、それぞれの役割を担いながら協働する「対等なパートナー」です。学校に寄せられる様々なご意見やご要望は、教育活動の改善や質の向上につながる貴重なものであることから、学校はそれらを真摯に受け止め、誠実に対応していくことが不可欠です。

しかしながら、近年、保護者や地域の価値観の多様化等により、学校への要望が複雑化・困難化し、一部で「教職員の人格を否定するような言動」や「本来の業務の範囲を著しく逸脱した要求」といった事例も発生しています。特に、社会通念上、許容される範囲を超えた過剰な苦情や不当な要求（カスタマーハラスメント）は、教職員に多大な精神的負担を与えるだけでなく、子どもたちと向き合う時間の確保や教職員の働き方改革の妨げとなり、ひいては学校における教育の質の低下を招きかねないという大きな課題が生じています。

こうした中、国においても、令和７年６月に、いわゆる労働施策総合推進法が改正されました。この法改正を受けて、厚生労働省は令和８年２月に「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」を公表しました。この指針において、事業主の方針等の明確化やその周知・啓発、相談体制の整備など、顧客等からのハラスメントへの対応として実施すべき事項が示されました。

教職員の心身の健康を守り、安心して子どもたちと向き合うことのできる教育環境を確保することは、質の高い教育活動を継続し、子どもたちの学びを守ることにつながります。

そのためには、学校と家庭・地域が互いを尊重し、対等な立場において信頼関係のもとで連携・協働を深めることが何より重要です。

その上で、社会通念を超える要望等については、個々の教職員が抱え込んで孤立・疲弊することのないよう、学校全体で情報を共有し、教育委員会や関係機関とも連携しながら、組織として適切に対応していく必要があります。

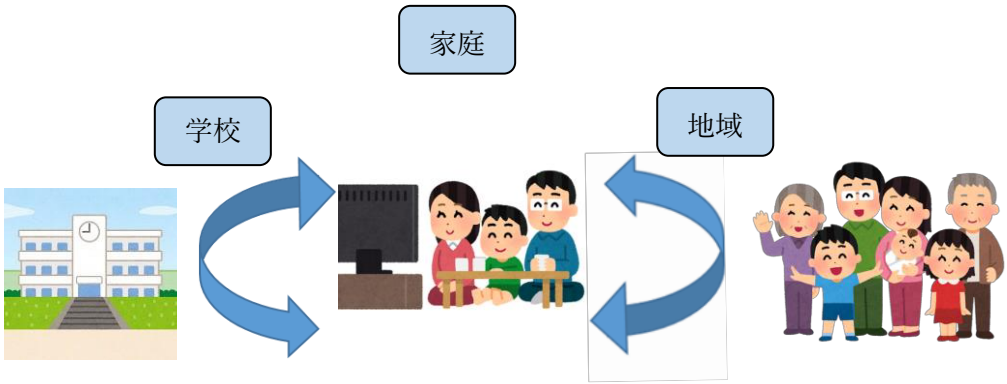
■　本手引きの位置付け

本手引きは、学校と家庭・地域とのより良い関係づくりを進めるための基本的な考え方と、社会通念を超える要望等に対する組織的な対応の基本を示すものです。

本手引きの策定に当たっては、国が示すカスタマーハラスメント対策に関する考え方や、職場における顧客等の言動に起因する問題への対応に関する指針等を踏まえています。

また、本手引きは、町立学校に勤務するすべての教職員（教員、事務職員、会計年度任用職員等を含む。）が共通の認識のもとで対応するとともに、町教育委員会事務局が学校を組織的に支援することにより、教職員の心理的負担の軽減を図るための基本的な考え方を示すものです。

保護者や地域の皆様にも、本手引きの趣旨について広くご理解いただき、学校と家庭・地域が、子どもたちの健やかな成長を共に支える「対等なパートナー」として、互いを尊重し、信頼と協働の関係を一層深めていくことが欠かせません。



２　学校と家庭・地域とのより良い関係づくりに向けた対応方針

（１）５つの基本ルール

学校と家庭・地域は、子どもたちの健やかな成長という共通の目標のもと、互いを尊重し、それぞれの役割と責任を果たしながら連携・協働する「対等なパートナー」です。

良好な関係を築くためには、日頃から子どもたちに関する情報や課題を共有し、対話を通して相互理解を深めることが大切です。

そのため、本手引きでは、学校と家庭・地域が共に信頼関係を築き、支え合うために、次の「５つの基本ルール」を定めました。

①　子どもを中心に考える

学校と家庭・地域が課題の解決に取組には、互いに協力し、常に子どもたちの安全・安心と健やかな成長を第一に考えましょう。

②　対話と情報共有を大切にする

学校と家庭・地域が相互理解と信頼関係を深めるためには、日頃から必要な情報を適切に共有するとともに、互いの立場を尊重しながら対話を重ねましょう。

③　ルールに基づき対応する

相談や面談等は、子どもたちのために解決すべき課題を共有した上で、学校が定める対応の時間や場所、対応人数などのルールを互いに尊重して対応しましょう。

④　専門家と連携する

学校は、相談や要望を特定の教職員だけで抱え込むことなく、管理職を含めて情報を共有し、必要に応じて教育委員会やスクールロイヤー、警察、福祉、医療等の関係機関と連携しながら、組織として対応しましょう。

⑤　社会通念に則った行動を徹底する

学校と家庭・地域の双方が、子どもたちの模範となるよう、互いの人格や尊厳を尊重し、社会通念に則った言動に努めましょう。

教職員の人格を傷つける言動や、社会通念を超える要望等については、学校は教職員を守る観点から、組織として毅然かつ適切に対応しましょう。

（２）教職員が日頃から心掛けておくべきこと

学校が家庭・地域から信頼され、子どもたちの健やかな成長を共に支える「対等なパートナー」としての関係を築いていくためには、教職員一人ひとりが日頃から良好なコミュニケーションを意識し、組織の一員として丁寧に対応することが重要です。

保護者や地域の方と接するにあたり、教育のプロフェッショナルとして、以下の７つのポイントを常に心掛けておきましょう。

① 「傾聴・受容・共感」の基本姿勢

子どもたちの権利を尊重する視点をもち、まずは相手の思いを丁寧に聴く「傾聴・受容・共感」の姿勢を基本に対応します。先入観を持たずに耳を傾けることで、その背景にある保護者等の不安や心理を正確に把握するよう努めましょう。

⇒ 保護者等の話を途中で遮らず、「お子様が怪我をされて、とても心配だったのですね。」など相手の心情を言葉にして受け止め、最後まで丁寧に話を聴く。

② 正確かつ丁寧な説明

事実と根拠に基づき、分かりやすい言葉で、簡潔かつ丁寧に伝えるよう努めましょう。曖昧な表現を避け、相互の認識に齟齬（くいちがい）が生じないよう、必要に応じて復唱や確認を行いながら対話を進めましょう。

⇒ 「大丈夫だと思います。」といった曖昧な返答を避け、事実関係の記録　などの根拠を示しながら、「ここまでの説明で不明な点はありますか？」などと確認しつつ対話を進める。

③ 真摯な受け止めと改善への姿勢

寄せられた意見や要望を、教育活動や学校運営を改善する貴重な機会として真摯に受け止めましょう。子どもたちの成長のために何が最善かを、保護者や地域と共に考えていく姿勢を大切にしましょう。

⇒ 学校の行事に対する保護者からの苦情を「教育活動を良くする貴重な意見」と捉え、「児童・生徒にとって何が最善か」を軸に職員会等などで改善策を検討する。

④　一人で抱え込まない「組織的対応」

対応の中で解決に悩んだり、困難な場面に遭遇したりした時は、個々の教職員が一人で問題を抱え込んで孤立することのないよう、速やかに学年主任や管理職に報告・相談しましょう。学校全体で方針を共有し、「チーム学校」として組織で対応しましょう。

⇒　電話対応が長引き、自分一人では判断が難しいと感じた場合、速やかに学年主任や管理職に状況を報告し、学校全体としての方針を相談した上で、対応する。

⑤　記録の徹底と情報の共有

学校全体で情報を共有し的確に対応するため、５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）に基づいた客観的な記録（電話対応記録など）を徹底しましょう。迅速な報告・連絡・相談（ホウレンソウ）を励行し、事態が悪化する前に対策を講じましょう。

⇒　面談や電話でのやり取りが終わった直後に、5W1H に基づいた「客観的な事実」を記録等に残し、関係職員ですぐに共有する。

⑥　自らの行動を律する

教職員自身が社会通念に則った行動を行うよう常に意識し、子どもたちの模範となる振る舞いを心掛けましょう。

勤務時間中のみならず、勤務時間外であっても自らの行動を律し、周囲からの信頼を損なわないよう努めましょう。

⇒　勤務時間外のプライベートな時間や SNS 等においても、教育公務員として周囲の信頼を損なうような不適切な言動を慎み、子どもたちの模範となる振る舞いを意識する。

⑦　不当な行為への毅然とした制止

暴言、威圧的な言動、または社会通念を超える不当な要求が見られた場合は、周囲の教職員が連携して速やかに制止しましょう。また、そういった要求に対しては、組織として毅然とした態度で臨みましょう。

⇒　相手が人格を否定するような暴言を言った場合、「そのような発言はやめてください。続く場合は対応を終了します。」と毅然と警告し、周囲の教職員と連携して、対応を打ち切る。

３　社会通念を超える要望等とは

（１）社会通念を超える要望等の定義

学校利用者等の言動であって、教職員の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、教職員の職場環境が害されるものをいいます。

【用語の解説】

・ 学校利用者等

町教育委員会においては、「顧客等＝学校利用者等」と定義し、保護者や地域住民、事業者（業務委託契約の相手方等）、学校施設の利用者、その他学校が行う教育活動に関係を有する者を指し、町民に限らず、町外にお住まいの方も含みます。

・ 職場環境が害されるもの

学校利用者等の言動により、教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の職場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。

この判断に当たっては、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（平均的な労働者の感じ方）を基準とします。

（２）社会通念を超える要望等の判断基準

寄せられた要望等が「社会通念上相当な範囲」を超えているかどうかの判断は、次の３点を　ポイントに、組織（学校・教育委員会）として総合的に勘案して判断します。

①　言動の内容に妥当性はあるか

事実関係や因果関係を確認し、学校に過失が認められないもの、または根拠のない要求がなされているかを確認し、その場合は、言動の妥当性がないと判断します。

②　実現するための「手段・態様」が相当な範囲か

言動の内容の妥当性にかかわらず、その手段や態様が暴力的・威圧的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と判断します。

③　対応に要する「時間・回数・頻度」が相当な範囲か

個別の事案ごとに、対応に要した累計時間や、同じ要求を繰り返す回数、頻度が、通常の業務に支障を来す程度に至っている場合は不相応と判断します。

※これらの基準に照らして、学校として「社会通念を超える要望等」に当たると判断した場合には、10 ページ以降に示す具体的な手順を参照して、毅然と対応しましょう。

1　【内容の不妥当性】学校として受け入れることができない苦情・要求の例



① 学校に責任や権限がない事項

- 学校側にミス（瑕疵や過失）が認められないもの
- 事実や根拠、因果関係が確認できないもの
- 子どもたちの公園での遊び方、登下校以外での地域トラブルなど、学校の管理外の出来事
- 地域行事の運営など、教育活動と直接関係がない要求

② 学校運営や教育方針への過剰な干渉

- 授業内容、宿題の量、部活動の練習内容など、教育活動の細部に対する変更要求
- 成績評定（通知表）の変更や、内申点に関する不当な要求
- 特定の子どもへの「特別扱い」を求める、公平性を欠いた要求
- 「どうにかしろ」といった、具体性を欠く曖昧な要求
- 学校施設や備品の無断使用、過剰な貸出要求

③ 人権侵害やプライバシーの侵害

- 教職員や他の児童・生徒の個人情報（住所、連絡先等）の開示要求
- 教職員個人を対象とした、損害賠償や慰謝料の直接請求

2　【手段の不相当性】学校として受け入れることができない不適切な行為の例

（要求のやり方や態度が社会通念上許されないため、即座に対応を打ち切ります。）

① 身体的・精神的な攻撃（犯罪行為・違法行為）

- 殴る、蹴る、物を投げる等の暴行
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する暴言
- 大声を張り上げる、執拗に責め立てる等の威圧的態度

② 不当な強要や拘束（ハラスメント行為）

- 土下座の要求
- 担任の交代、部活動顧問の交代、特定の教職員の異動や辞職の強要
- 業務に支障を来す長時間の居座りや電話（事態が膠着してから 30 分程度を目安とする）
- 何度も同じ要求を繰り返す、または執拗な家庭訪問の要求
- 膨大な質問に対する、即時の書面回答要求
- 学校内の様子や教職員の対応を、許可なく無断で撮影・録音する行為
- 学校行事や部活動の「音」に対する過剰な苦情、または活動中止の強要

※苦情等を安易に「社会通念を超える要望等」と判断せず、正当な要求との区別を適切に行いましょう。また、無理な要求等が示された時には、ルールを説明して、「ＮＯ」とは言わずに、規則、決まり事を示すなど状況に応じて対応しましょう。

● 保護者や地域社会とのより良い関係づくり

・ 教育活動や教職員の対応等に対して不平・不満を訴えるもののすべてが社会通念を超える要望等に該当するものではありません。子どもを心配する保護者からの相談や、地域住民等からの正当な要望等は、業務改善や教育活動の向上につながるものでもあり、真摯な対応が求められます。

・ 学校を取り巻く状況が変化する中、家庭や地域とのより良い関係を築いていくためには、教職員一人ひとりの連携・折衝力を高めていくことが重要です。

● 留意事項

・ 「クレーム＝社会通念を超える要望等」という誤った認識のもと、不適切な対応を行うことがないよう、まずは適切な対応に努めましょう。

その上で、言動の内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上相当な範囲かという点から、社会通念を超える要望等に該当するかを判断します。

・ 障害者が障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で禁止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、社会通念を超える要望等には当たりません。同法に基づき、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、必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

・ 殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちに社会通念を超える要望等に該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。学校に対して、違法又は不当な行為を要求する行為に対しては、各学校の「危機管理マニュアル」における不審者対応などを参考に、事前に対応を確認したうえで組織として毅然と対応します。

（3）社会通念を超える要望等の初期対応

①　初期対応の重要性

学校利用者等からの学校に寄せられる要望や苦情等については、その内容がどのようなものであるかよりも、学校の最初の接し方によって、その後の流れがよくも悪くも決まってしまうことがあります。

より良い対応を行うためには、先入観で学校利用者等を見たり、勝手に決めつけたりすることなく、その時の学校利用者等の声に耳を傾け、その背景にある事情や心理を把握することが大切です。

⚠「注意すべき」教職員の不用意な言葉

×問題の認識に欠ける発言　…「おおげさにしすぎですよ」
×子どもへの理解に欠ける発言　…「そんな様子はなかった」「気づかなかった」
×保護者等の気持ちを理解していない発言　…「お子さんにも問題があります」
×自己防衛的な発言　…「私も一生懸命やってるんですよね」
×責任転嫁の発言　…「それは〇〇の問題ですよね」
×具体性のない発言　…「なんとかなりますよ」

②　「傾聴」による事実確認の把握

ア　じっくりと聴く

「傾聴」とは、相手の語りに耳を傾けることをいいます。話を聴く中で、担当者の心の中には様々な疑問や批判等が浮かんでくるかも知れませんが、まず相手の語りをじっくりと聴くことに集中し、自分の意見や考え方は心の中で整理しておきましょう。

また、感情的な学校利用者等に対して、教職員が感情的になってはいけません。低い声で、ゆっくりと、穏やかに話しましょう。理不尽な要求については受け入れられませんが、学校利用者等と一緒に問題を解決したいという姿勢で、学校利用者等の話を受け止めましょう。

イ　「相づち」「繰り返し」の効用

効果的な「相づち」を入れることにより相手が話しやすくなり、多くの情報を得やすくなります。相手の言葉を繰り返したり、訴えの内容を要約して相手に伝えたりすることで、相手は自分の言葉を受け止めてもらえたと感じ、自分の主張を客観視できるようになり、冷静に考えることができるようになります。

ウ　「事実」と「推測」の整理

「客観的な事実」と「推測」を、丁寧に区別しながら、学校利用者等の話を聴いていきます。（要望等の内容を聴いてみると、学校とは関係のない「思い込み」であったということもあります。）

③　主訴の把握

ア　「怒りの源」を見極める

学校に要望等や苦情を伝えようとする学校利用者等には、強い「怒り」の感情があることもありますが、その怒りの拳だけを見ていると、判断を誤る場合があります。その拳がつながっているところの部分（学校利用者等として子育ての不安、学校に対する不信や怒り、あるいは抵抗感、距離感、学校利用者等自身のおかれた家庭・地域・職場での状況など）がどうなっているのかを、一歩引いたところで見つめる気持ちを持つことが大切です。学校利用者等の「思いや主訴は何か」が分かり始めることで、出口が見つかることが多くあります。

イ　「主訴（最も訴えたい内容）」を把握する

学校に自分の思いを理解してもらいたいという気持ちが強ければ強いほど、話の展開の中で、様々な要望が派生しがちです。事実関係を整理しながら、派生した種々の要望をグループ化して整理し、学校利用者等が一番求めていることは何なのかを把握するよう努めます。

④　むやみに謝罪はしない

苦情等を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、学校として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。

一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります。（「お待たせしてしまい、申し訳ございません。」など）

何に対するお詫びなのか、対象となる事実や事象を明確にした上で限定的に謝罪しましょう。（限定的謝罪）

4　教職員が取る具体的な対応

（1）対応フロー

学校利用者等から苦情があった場合の標準的な対応の手順は次に示すとおりです。状況により、話合いの当初から管理職が中心となって対応したり、早い段階から専門家が関わることが望ましい場合もあります。現場の実態に応じ、柔軟に対応することが大切です。

通常の相談・要望等

●相談・要望等の内容を丁寧に聞き取り真摯に対応

・相談や要望等の全てが社会通念を超える要望等に該当するものではありません。まずは、要望等の内容を丁寧に聞き取り、真摯に対応するなかで、手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの、あるいは超え得るものかを以下のチェックポイントから判断します。

・社会通念を超える要望等にかかわらず、苦情やクレームへの対応に苦慮する場合は、事態が悪化する前に速やかに管理職（校長、教頭等）に報告し、組織的に対応します。管理職は教職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握した際、または教職員から相談があった際は、対応を交代したり、同席して対応します。

対応時チェックポイント☑

□ 苦情・クレームの「対象」は学校のどのような行為か。具体的に特定できるか。

□ 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。
事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。

□ 「要求内容」は何か。学校の教育活動と因果関係はあるか。
違法、不当ではないか。理由との相当性はあるか。

□ 「要求行為」は違法、不当ではないか。
対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

社会通念を超える要望等の申出

●社会通念を超える要望等があったと判断した場合、毅然と適切に対応します。（議論は避ける、曖昧な回答はしない、発言内容を録音する等）

・その後の面談等を決定する際は、日程調整のみにとどめることを原則

・授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要

・相談には、基本的に誠実に対応し、具体の内容により時間等を判断

※対応の具体例は 19 ページ以降に記載

面談での対応

●１～２回目は、２人以上の教職員で対応
・あらかじめ説明、進行、記録などの役割を分担しておきます。
・面談の内容を複数で聞き、冷静なやり取りを実施します。
・「言った・言わない」のトラブルを防ぐため、正確な記録を作成し対応内容を共有します。
●３回目から、校長や教頭等の管理職が中心となって対応
・回数が増える場合は、責任のある立場として、管理職の同席も必要です。
●４～５回目から、弁護士（スクールロイヤー・顧問弁護士）等の専門家の知見も活用し対応
→１～３回目でも必要に応じて活用を検討すること。
●管理者権限の及ぶ場所で行い、ドアを開放するなどして室内の状況が確認できるようにし、できるだけ密室にならないようにします。
※個人情報を取り扱う場合は、個人情報の取り扱いに配慮した空間で複数人で対応する等、柔軟に対応します。

対応時間の目安

対応に長時間を割かれると、教職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務に支障が生じ、結果的に教育活動を低下させることにもなりかねないことから「他の予定もございますので、○時まではお話を伺うことができます。」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。 話が進展しなければ、「約束の時間となりました。これ以上お話をお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」と告げ、対応を終了します。

なお、相手方に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

電話対応の場合 ・・・ 30 分まで　対面対応の場合 ・・・ 30 分～60 分

※暴行・脅迫・暴言・誹謗中傷などの悪質な行為については、設定した時間にかかわらず対応終了を判断します。

対応の終了

●業務に支障が生じると判断した場合は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了

●学校利用者等が行為をやめず、業務に支障が生じると判断した場合、行為者に退去を要求しましょう。
●退去要求を行っても従わない場合は、管理職等が判断の上、警察に通報しましょう。
●暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があるなど危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報しましょう。

（2）面談での具体的な対応　面談１～２回目

（1）で終わらず、今後のやり取りが懸念される場合

●学校利用者等からの相談等には、丁寧かつ誠実に対応することを基本とします。
●教職員は、随時管理職に状況を報告し、相談しながら、組織として対応することを基本とします。

〇事態が悪化する前に速やかに管理職（校長、教頭等）に報告しましょう。

〇２人以上の教職員で対応

組織で対応することを明確にするため、複数人で対応しましょう。

〇相手の主張の傾聴

相手が置かれた状況・背景を丁寧に把握することが大切です。

〇要望内容の特定

何を求めているのか正確に確認し、要望内容を特定することが重要です。

また、議論が拡散しないよう、要望内容を特定した上で、議論を限定しましょう。

適宜、話の内容を整理、確認し、言語化していきましょう。

〇事実関係の確認

５Ｗ１Ｈにより事実関係を正確に確認しましょう。「事実」と「推測」を分けて確認した上で、児童・生徒や保護者等の置かれた状況等を把握しましょう。

〇話し合った到達点や、引き続き話し合う事項等の確認

話し合いの結論がまとまらなかった場合、その時点での話し合いの到達点を整理しましょう。

引き続き話し合う事項をお互いに確認し、次回の話し合いの場の設定をしましょう。

▸　時間を限ることや同席者がいることについて、丁寧に説明しましょう。
▸　要望内容を踏まえ、対応の可否やどう対応するか等について、十分な検討が必要な場合には、即答せず管理職と相談の上で回答しましょう。
▸　来訪者から録音や録画の申出があった場合、原則として、録音は認めますが、録画は断りましょう。

（3）面談での対応　面談３回目

対応が困難になってきた等の場合

●管理職が中心となって対応するなど、職場全体としての責任ある対応を行っていきます。

〇管理職等で対応

対応が困難になってきた事例等の場合には、校長や教頭など主に管理職等が対応しましょう。

必要に応じ、教員だけでなく、事務職員やスクールカウンセラー等とも相談・連携しながら対応しましょう。

〇報告・相談

管理職は、事前に必要に応じて町教育委員会に報告・相談して対応しましょう。

〇学校として対応できること・対応困難なこと等の区分け

学校として対応が困難なことについては、論理的に丁寧に説明しましょう。

〇今後の対応等について伝達

▸対応可能な場合

今後の対応策を提案・伝達しましょう。必要に応じ、謝罪等を行いましょう。

▸社会通念を超える要望等であると判断する場合

要求に応じられないことを、明確に伝達しましょう。

⇒状況が改善されない場合には、４回目以降の対応へ

（4）面談での対応　面談４～５回目

より慎重で専門的な対応等が必要な場合

●適切な対応を図るため、スクールカウンセラーや弁護士等の外部の専門家の知見も活用し、対応します。

〇専門家からの助言

管理職は、スクールカウンセラーや弁護士（スクールロイヤー・顧問弁護士）等の外部の専門家に相談し、専門的な知見を活用した上で対応しましょう。

〇報告・相談

管理職は、事前に必要に応じて町教育委員会に報告・相談して対応しましょう。

（５）面談での対応　対応の終了

業務に影響を及ぼすおそれのある場合

●真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、社会通念を超える言動等が続き、教育環境・勤務環境が害され、業務に支障が生じると判断した場合（※）は、面談の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了します。

※何回目かの面談にかかわらず、判断します。

〇対応終了を検討

組織的な判断とするため、管理職等を中心に複数人の教職員で、対応の終了を検討しましょう。

必要に応じ、管理職等は町教育委員会や弁護士（スクールロイヤー・顧問弁護士）、スクールカウンセラー等に相談しましょう。

〇当該行為をやめるよう要請

行為をやめるよう、相手に伝えましょう（複数回繰り返します）。

〇対応の終了を説明

何度も行為を繰り返す場合には、対応を終了する旨を相手に説明しましょう（複数回繰り返します）。

必要に応じて、文書での対応も検討しましょう。

〇対応を終了

対応を終了し、その旨を伝えましょう。

〇関係部署との情報共有

対応を終了した後、当該学校利用者等が関係部署に連絡することも想定されるため、町教育委員会と情報の共有を図りましょう。

▸　その時の状況等を十分に考慮し、目安の時間で対応を終了してよいか、個別の事案に応じて、柔軟に対応することが必要です。

▸　対応を終了する場合は、別の機会・手段を設けることなども含め、個別の事案に応じて、適切に対応することが必要です。

5　事後対応

（1）教職員のメンタルヘルスケア等

① 心理的負担を減らすために

メンタルヘルスケアにおいては、相手の感情と自分の感情を混同しないことが重要です。「相手の言動は自分の責任ではない」と意識することで、心理的な負担を減らすことができます。

② 一人で抱え込ませない

メンタルヘルスケアのサポート体制を整えることが重要です。管理職や同僚への早めの相談や、状況を話し合う機会をつくるなど、職場全体で支え合うことが大切です。

③ 相談室等への案内

学校長等の管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員にメンタル不調の兆候がある場合、各種相談窓口の案内、又は専門の医療機関への受診を促してください。

④ いわれのない誹謗中傷の削除

ＳＮＳへの誹謗中傷などの犯罪に対しては、組織として毅然とした対応を行っていくことが重要です。

警察や少年サポートセンター等に相談の上、そうした書き込み等に対しては運営者に対して削除要請を行ってください。

（2）フォローアップ

① 必要に応じたフォローアップ

当該事案に関する対応を終了しても、児童・生徒を中心に、学校と保護者等の関係性は続きます。

児童・生徒の様子の確認や、スクールソーシャルワーカー等から保護者等への状況の確認など、必要に応じてフォローアップを行うことも大切です。

② 事案の検証と共有

各学校で対応した事案について、関係会議等でその要因や課題等を検証し、今後の対応に生かしていくことが重要です。

６　相談窓口

社会通念を超える要望等に該当するかの判断は各学校で行うこととし、対応時の原則や対応フロー等に則って対応してください。ただし、社会通念を超える要望等に該当するか判断がつかない場合など、学校のみでの対応が困難な場合は、以下の相談窓口まで連絡してください。

また、必要に応じて以下の関係機関と連携して対応してください。

【各学校の相談窓口】
校長、教頭等

【各学校のみでの対応が困難な場合】
教育委員会事務局内相談窓口　：　学校教育課長・副課長

【事件性がある場合】
所轄警察署（緊急時は 110 番）

【法的な対応が必要な場合】
スクールロイヤー・顧問弁護士：学校教育課

【社会通念を超える要望等による心身の不調がある場合】
健康相談・メンタルヘルス等相談窓口：学校教育課
※Groupware のメッセージでの相談も可能
（学校教育課　課長・副課長あて）

7　社会通念を超える要望等の類型と対応例

社会通念を超える要望等に該当する行為は、様々な類型が想定され、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、大きく９つの類型に分けられています。

実際の場面では複合的な事案も想定されることから、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「法的に対応する」を基本に、類型それぞれの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応します。

（１）長時間拘束型

長時間の電話や居座りにより、対応に当たる教職員を長時間拘束する。

【対応例】

① 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。
「説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはありません。」

② 長時間にわたることが予想される場合は、対応時間を設定する。
「他の予定もございますので、〇時まではお話を伺うことができます。」

③ 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促す。
（電話の場合は話をうち切りましょう。）
「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」
「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはございませんので、対応を終了させていただきます。（電話を切らせていただきます。）」

④ 退去を促しても応じない場合は、管理職が退去するよう口頭で要求する。退去要求に従わない場合は、退去警告、退去命令、警察への通報等、必要な措置をとる。

（２）リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする、または面会を求めてくる。

【対応例】

① 繰り返し行われる不合理な問い合わせには対応できない旨を伝える。
「以前よりお話しを伺っておりますが、何度もご説明しているとおり、こちらで対応できることはございません。」

② 更に繰り返し問い合わせがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。
「その件につきましては、何度もご説明しました。同じお話でしたら、対応を打ち切らせていただきます。（電話を切らせていただきます。）」

③ 行為が止まない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。

（３）暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定、名誉を毀損する発言をする。

【対応例】

① 暴言を聞き流してしまうと行為が許されるものと誤解される可能性があることから、発言のたびに暴言をやめるよう警告する。

「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話はできかねます。そのような発言は止めてください。」

② 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。

「馬鹿」というのは侮辱的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」

③ 警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話の場合は話を打ち切りましょう。）

「再三、止めてくださいとお伝えしても収まらないので、これ以上は対応できません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」

④ 退去を促しても応じない場合は、管理職が退去するよう口頭で要求する。退去要求に従わない場合は、退去警告、退去命令、警察への通報等、必要な措置をとる。

（４）暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】

① 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。

② 直ちに警察に通報し、その旨を施設管理責任者に報告する。また、可能な限り状況を記録（録音）する。

（５）威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、教職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。

【対応例】

① 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、止めるよう警告する。

「その発言はどういう意味でしょうか。脅しですか。怖いです。」「そのように威圧的ではお話ができません。止めてください。」

② 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。
「○○という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
③ 警告を複数回行っても言動を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話の場合は話を打ち切りましょう。）
「怖くて対応ができません。お引き取りください。（電話を切らせていただきます。）」
④ マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どうぞ、ご自由に。」などの挑発的に受け取られる発言は行わない。
「○○さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」
⑤ 退去を促しても応じない場合は、管理職が退去するよう口頭で要求する。退去要求に従わない場合は、退去警告、退去命令、警察への通報等、必要な措置をとる。

（６）権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】
① 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。
「個人では判断できませんので、改めて回答させてください。」
② 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。
「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」
「法令に基づき適切に対応いたします。」
「○○さんにお伝えいただいても、学校としての対応は変わりません。」
③ 上位者の対応が必要な場合は、上位者と交代する。
④ 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」
⑤ 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」
⑥ 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、対応や警告、対応中止等の措置をとる。

（７）施設外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】

① 学校外に呼び出されても、原則として出向かない。

② やむを得ず出向く場合は、必ず複数名で対応する。

③ 自宅や事務所には入らず、玄関先で対応する。

④ 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。

「お時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」

⑤ 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

（８）ＳＮＳ/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

① 教職員に対する嫌がらせを目的とした撮影や録音行為は止めるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。

「執務室内の資料、児童・生徒や学校訪問者の容貌などが記録されかねませんので、業務の適正な執行、プライバシー保護の観点などから、撮影はお止めください。」

「インターネット上に掲載するなど、不特定多数の者への公開を目的とした音声の録音はお止めください。」

② 警告を複数回行っても撮影等を止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。

「これ以上は対応できません。お引き取りください。」

③ 退去を促しても応じない場合は、管理職が退去するよう口頭で要求する。退去要求に従わない場合は、退去警告、退去命令、警察への通報等、必要な措置をとる。

④ インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。また、被害の程度に応じて警察や弁護士への相談を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合は、法務局や違法・有害情報相談センターに相談する。

（9）セクシュアルハラスメント型

教職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【対応例】

① 性的な言動に対しては、止めるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。
「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので、止めてください。記録（録画・録音）します。」
「弁護士や警察に相談します。」

② 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、学校への立ち入り禁止措置について必要に応じて町教育委員会と調整する。

③ 行為が収まらない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。

● 対応時の留意点

「あなたの言動は、『カスタマーハラスメント』に当たるので、対応を中止します」とは言わない。

・「カスタマーハラスメント」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
・「カスタマーハラスメント」であるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対し

過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申出・要求を、直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。

・ 過去と同じ内容であればリピート型として対応しますが、新しいものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに当たるか、申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様に基づき適切に判断し、対応してください。

＜参考＞ 社会通念を超える要望等が抵触する法律

罪名	概要	該当例	法廷刑
刑法204条 **傷害罪**	人の身体を傷害する	殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる	15年以下の拘禁刑 50万円以下の罰金
刑法208条 **暴行罪**	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった	殴る、蹴る、たたく	２年以下の拘禁刑 若しくは30万円以下の罰金又は拘留 若しくは科料
刑法222条 **脅迫罪**	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	「痛い目に遭わせてやる」「夜道に気をつけろよ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる	２年以下の拘禁刑 30万円以下の罰金
刑法249条 **恐喝罪**	人を恐喝して財物を交付させる 人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	規定違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする	10年以下の拘禁刑
刑法223条 **強要罪**	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する	３年以下の拘禁刑
刑法95条 **職務強要罪**	公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないために、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加える	脅迫して有利な課税上の取り扱いを強要する	３年以下の拘禁刑 50万円以下の罰金
刑法230条 **名誉毀損罪**	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	インターネット上に名誉を毀損する情報を記載する	３年以下の拘禁刑 50万円以下の罰金
刑法231条 **侮辱罪**	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	ＳＮＳに「○○はバカ」と書き込む	１年以下の拘禁刑 若しくは30万円以下の罰金又は拘留 若しくは科料
刑法95条 **公務執行妨害罪**	公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴力又は脅迫を加える	職務執行中の公務員に対して、殴りつけたり、殺してやるなどと言って脅迫する	３年以下の拘禁刑 50万円以下の罰金
刑法234条 **威力業務妨害罪**	威力を用いて人の業務を妨害する	執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送りつけ、業務を妨害する	３年以下の拘禁刑 50万円以下の罰金
刑法130条 **不退去罪**	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない	10万円以下の罰金