

坂戸市立学校カスタマー・ハラスメント対応マニュアル

令和8年10月

坂戸市教育委員会

1 はじめに

近年、社会の変化に伴い、学校に求められる対応の高度化や多様化が進み、教職員一人一人の業務負担の増大が大きな課題となっています。そのような中で、保護者、地域の方々、近隣事業者並びに坂戸市教育委員会及び坂戸市立学校に対して電話、メール、書面等により問合せ、意見、要望、相談等を行う全ての方（以下「保護者等」という。）から寄せられる意見や要望の中には、学校だけでは対応が困難なケースも見られ、学校だけではなく、教育委員会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。

令和7年には「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」（以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、令和8年10月からカスタマー・ハラスメントを防止するために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。具体的な措置については、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「厚労省指針」という。）で示されており、地方公共団体においても措置の実施が義務付けられています。

本市においても令和8年9月に「坂戸市職員のカスタマー・ハラスメント対策基本方針」が策定されるとともに、組織的な対応がとれるよう「坂戸市カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」が作成されました。また、県教育委員会は令和8年10月に県立学校におけるカスタマー・ハラスメントへの対応の具体的な方策として「県立学校と保護者・地域住民等とのより良い関係づくりのためのガイドライン」を作成しました。

学校は、保護者等から日々寄せられる意見、要望、相談等に真摯に対応し、教育活動や学校運営の改善に努めることが大切です。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する理不尽な言動や要求など社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、学校組織全体が毅然とした態度で対処する必要があります。

このような考えのもと、坂戸市立学校では、児童生徒や保護者等の状況によって適切な対応が臨機応変に求められます。教職員一人一人が、本マニュアルに記載されている基本的な考え方を理解し、各学校でカスタマー・ハラスメントへの適切な対応について確認いただき、事前に決めておいた方が良いと思われる事項について取り決めておく等の必要な準備を進めておくようお願いします。

あわせて、教職員自身が学校に出入りしている委託業者等に対して、想定しているサービスを著しく超える要求や威圧的な言動などのカスタマー・ハラスメントを行わないようにすることも必要です。

全ての教職員が心身ともに健康で安心・安全に職務を遂行でき、全ての児童生徒が安心して学ぶことができる学校づくりを実現することを目指していきましょう。

2 保護者や地域住民との信頼関係の構築

(1) パートナーとしての信頼関係構築

学校と保護者や地域住民の方々は、いずれも児童生徒一人一人の学びと成長を支えるという、共通の目的を持ち、互いの役割を補完し合う重要なパートナーです。

学校と保護者や地域住民はお互いを思いやり、敬意をもって対話を維持していく姿勢を持つことが、信頼関係を構築することにつながります。

(2) 日常的なコミュニケーションの重要性

保護者や地域住民から寄せられる意見や要望の多くは、突発的に発生するものではありません。多くは、学校の些細な情報提供不足、不親切な説明、あるいは連絡の遅れなどによって、徐々に学校に対する不信感が蓄積し、学習評価やいじめ、怪我などの事象をきっかけに表面化して、トラブルに発展していると言えます。

このような事態を防ぐためには、日頃から保護者や地域住民と細やかな意思疎通を行うことが重要です。

例えば、

- ・児童生徒の学校での良い変化や努力している姿を、電話、連絡帳、面談などを通じて日頃から積極的に家庭に伝える
- ・学校だより等で、学校の教育活動や児童生徒の活動の様子等を定期的に発信し、学校への理解と信頼を醸成する

など、「風通しが良い土壌づくり」を日常的に積み重ねておくことで、万一、学校の中で予期せぬトラブル等が発生した場合であっても、保護者や地域住民の理解が得られやすくなります。日頃から、日常の丁寧な関わりを心がけることが大切です。

(3) 「貴重な意見」を学校の改善に生かす組織への転換

保護者や地域住民からの意見や要望には、教育活動や安全管理における課題を的確に指摘していることが多くあります。これらは、学校のより安全で質の高い教育活動につながる貴重な「改善への気づき」につながるものです。

教職員は、保護者や地域住民からの意見や厳しい指摘を否定的に捉えるのではなく、児童生徒にとって、安心して学べるより良い環境づくりのための提案として真摯に受け止めることが求められます。学校組織全体が、こうした指摘を肯定的に捉え、検証・是正して教育活動に反映させる姿勢を保護者や地域住民に示すことが、学校に対する信頼関係の構築につながります。

(4) 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

保護者や地域住民からの貴重な意見がある一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけるような理不尽な暴言、脅迫、不当な要求などの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、毅然とした態度を貫くことが重要です。

保護者や地域住民との信頼関係を大切にすることと、理不尽な要求に対して譲歩することは別の問題です。社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員の勤務環境が害される行為は、組織で対応しなければなりません。

3 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 市教育委員会では、カスタマー・ハラスメントを次のように定義することとします。

教職員の職務に係る保護者等からの言動であって、教職員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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されること

※「教職員」には、県費負担教職員の他に、市の会計年度任用職員を含みます。

※「保護者等」とは、保護者、地域の方々、近隣事業者並びに坂戸市教育委員会及び坂戸市立学校に対して電話、メール、書面等により問合せ、意見、要望、相談等を行う全ての方とします。

※保護者等からの苦情の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するものではありません。客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスタマー・ハラスメントに当たりません。

※カスタマー・ハラスメントには、対面で行われるものだけでなく、電話やSNS等のインターネット上で行われるものを含みます。

※障害者から「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要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、カスタマー・ハラスメントには当たりません。

※「教職員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る」とは、社会通念に照らし、保護者等の言動の内容が教職員の従事する校務や教育活動の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものとしします。

※「精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、1回のみであっても該当し得るものとなります。

(2) カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものの例には、次のようなものがあります。これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、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など踏まえて総合的に判断することとなります。

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 教育活動と全く関係のないことを要求される

- ・教育と無関係な個人的要求をすること。
- ・教職員のプライバシーについて不適切な要求や詮索をすること。
- ・性的な要求をすること。

イ 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られる

- ・児童生徒等の学校外での行動に対する監視を要求すること。
- ・家庭内でのトラブルに起因した問題解決の要求や個人的な物品の購入依頼など、学校の責務とはいえない要求をすること。

ウ 学校運営に大きな影響がある対応が著しく困難な又は不可能な対応を求められる

- ・正当な理由なく、年度途中クラス替えや担任等の変更を要求すること。
- ・正当な理由なく、特定の教職員の異動や退職を要求すること。
- ・正当な理由なく、成績変更要求すること。

エ 相当性を欠く賠償請求

- ・学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること。
- ・成績の低下を理由に賠償請求をすること。

②手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害など）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・唾を吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、盗撮、土下座の強要等）

- ・教職員を脅迫すること（「教育委員会に言って辞めさせる（適切な運営や対応を行っているのに）」、「SNS に実名や顔写真を晒す」、「自宅に行くぞ」などの脅迫）。
- ・SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報を投稿すること。
- ・教職員を無断で撮影、録画等を行うこと。
- ・教職員の人格を否定するような言動（性的指向やジェンダーアイデンティティなどに関する侮辱的な言動を含む。）
- ・教職員の性的指向やジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること。
- ・土下座を強要すること。

ウ 威圧的な言動

- ・大声を上げて教職員や周囲を威嚇・威圧すること。
- ・声を荒らげ、執拗に責め立てるなど高圧的に自らの要求を主張すること。
- ・机や椅子をたたいたり、蹴ったりすること。

エ 継続的、執拗な言動

- ・何度も電話して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。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ・過度な謝罪等を強要すること。

- ・深夜や朝に頻繁に連絡を繰り返すこと。
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・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。

（３）留意事項

各教職員が学習指導や生徒指導等における日々の対応を丁寧に行い、自身の対応について根拠を持って説明できるようにしておくことは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上でも重要です。自信を持てた確かな対応ができるよう、日々の研鑽に努めるとともに、対応の際の接遇マナーにも留意するようにしましょう。

４ 管理職の責務

学校における保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、教職員個人の資質や努力に委ねるべきものではなく、学校が組織的に対応していく必要があります。

学校の責任者である管理職は、教職員の心身の安全と健康を守り、健全な教育環境を維持する責任を負っています。

こうした観点から、管理職が果たすべき具体的な「責務」及び「留意事項」を以下に示します。

（１）管理職の責務

①理解促進と組織的対応

- ・「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する理解を深め、対応方針を教職員に周知し、組織対応のとれる体制を整備すること。

②迅速な初期対応

- ・当該問題に係る相談若しくは報告を受けた場合や自ら認知した場合には、当該事案における必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。なお、対応が困難な場合においては、速やかに学校教育課へ報告と相談を行うこと。

③心身の健康管理

- ・カスタマー・ハラスメントが教職員に与える心理的・身体的影響を認識し、管理職や養護教諭からのケアなどといった組織的なサポート体制を構築して教職員に周知し、対応すること。

④再発防止に向けた措置

- ・問題の原因を分析し、学校側に改善すべき点があった場合は、同様の事案の再発を防止するために必要な対策を講じること。

（２）留意事項

- ①正当な意見や要望等に対して誠意をもって受け止め、真摯に対応しましょう。
- ②迷惑行為には組織的かつ毅然と対応しましょう。

- ③対応の打ち切りや警告実施は管理職が責任を持ち、判断しましょう。
- ④管理職がリーダーシップを発揮し、組織的な対応を徹底させましょう。
- ⑤教職員の安心・安全を確保しましょう。

5 教職員の責務

学校が組織として動き、全ての教職員が安心・安全に働くことのできる勤務環境を維持するためには、教職員一人一人が法令等を正しく理解し、適切に対応できることが重要です。

教職員は、保護者等によるカスタマー・ハラスメントの被害から組織的に守られる存在であると同時に、自らが、学校に出入りする委託業者等に対して、カスタマー・ハラスメントに当たるような不適切な言動を行わないよう留意する立場でもあります。

こうした観点から、教職員として果たすべき「責務」及び「留意事項」を以下に定めます。

(1) 教職員の責務

①組織的対応への協力義務

- ・「保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する理解を深め、常に組織的対応を心掛けること。
- ・保護者等から苦情や要求等を受けた場合には、個人の判断で対応するのではなく、管理職に相談すること。
- ・カスタマー・ハラスメント対応について、学校全体で認識を揃えること。
- ・保護者等との対応を記録し、組織的な対応につなげること。

②学校に出入りする委託業者等への配慮・ハラスメント防止義務

- ・学校に出入りする委託業者等に対する言動に注意すること。
- ・敬意を持った丁寧な言葉遣いを心がけ、命令口調や見下した態度を避けること。

※教職員が、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動等を行ったときは、信用失墜行為、国民全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分の対象になる場合があります。

(2) 留意事項

- ①問題を一人で抱え込まないようにしましょう。
- ②判断に迷ったらすぐに報告しましょう。
- ③日頃から保護者等との信頼関係構築に努めましょう
- ④心身の異変を感じたら速やかに管理職や養護教諭等に相談をしましょう。

6 カスタマー・ハラスメントへの基本的な対応

(1) 初期段階の対応

- ①冷静に対応する

- ・苦情を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があります。
- ・相手の話の途中で「でも～」 「それは～」と遮ることなく、相手の話に真摯に耳を傾けて、丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- ・対面の場合は、相手に不快感を与える態度（腕組み、時計を見るなど）をせずに、頷きながら、「そうなんですね」「そうですか」と相手の気持ちに共感しながら、目を合わせて聴くようにします。
- ・障害者、外国人などの相手方の特性に応じて適切に対応します。

②事実関係を正確に把握する

- ・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定していきます。
- ・相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を「ご要望をまとめると、～ということでしょうか」などと整理します。
- ・複数の要求がある場合は、リスト化して優先順位を確認します。
- ・第三者からの不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。
- ・苦情に対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。
- ・記録はできるだけ詳細に行い、相手の言葉で作成します。教職員の解釈や憶測で記録しないようにします。

③むやみに謝罪をしない

- ・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。（「お待たせしてすみません」等。）
- ・この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が学校として事実や責任を認めたと受け取られないように注意します。

（２）カスタマー・ハラスメントへの対応の原則

①組織的に対応する

ア 速やかに管理職に報告する

教職員は、苦情への対応に苦慮する場合、事態が悪化する前に速やかに管理職（教頭等）に報告する。

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、または教職員から相談があった場合は、対応を交代したり、同席したりして対応し、カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応する。

イ 複数人で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通

報などそれぞれの役割分担を決めておく。

ウ 時間を設定する

カスタマー・ハラスメントへの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、業務への支障を生じ、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「業務の都合上、〇時までなら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、相手方の特性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。

【目安の時間】30分～60分

※暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断します。

エ 事案を校長に報告し、校内教職員で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理（事実と教職員の感想や評価は区別すること）して、校長に報告します。また、再度苦情等があった場合には、他の教職員が対応することも想定されることから、事案を校内の全教職員で共有し次回の対応に備えます。

市教育委員会等と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し、対応について協議します。

なお、以下のいずれかに該当するものについては、校長から、学校教育課へ報告してください。

- ・学校だけの対応では困難な事案
- ・警察に通報する必要がある事案
- ・弁護士に相談する必要がある事案

オ 個別の対応方針を定めて校内教職員で共有する

繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて校内の全教職員で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

②毅然と対応する

ア 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれがあることから、議論は避け、要求に端的に回答するようにします。

イ 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないよう注意します。事実関係の確認が必要なものは、即答せず、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応します。回答に際しては、無理のない回答期限の約束をし、約束の期限を守ります。確認をしなが

ら、期限までに回答ができない場合には、相手にその理由と新しい期限を伝えます。

ウ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音します。

録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを基本としていますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えないこととします。録音データの取扱いに関しては、個人情報保護法などに基づき適切に取扱うこととします。

エ 警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

オ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

③法的に対応する

ア 施設管理権の行使

対応を終了しても退去が見込めない場合は、複数回、退去するよう警告し、それでも退去せず応対を求める場合は、学校設置者の権限で学校からの退去を求めることができます。必要に応じて学校教育課と連携してください。

イ 警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報してください。

※暴力行為や器物損壊など緊急性や危険性がある場合は、躊躇せずに警察に通報（１１０番）してください。事前に相手方に告げる必要はありません。

ウ 弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。学校としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合など

は、市教育委員会と委託契約している弁護士に相談するようにしてください。

7 カスタマー・ハラスメントの類型と対応例

カスタマー・ハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定されています。実際の場面においては、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てください。

(1) 時間拘束型

長時間電話等により、対応に当たる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、現時点でこれ以上説明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、対応できる時間を設定する。

「他の予定もございますので、〇時までなら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。

(電話の場合は切電する。)

「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。これ以上説明できることはありませんので、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退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

(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。

【対応例】

①繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝える。

「何度もご説明しているとおり、現時点で対応できることはありません。」

②なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることが伝える。

「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、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や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、発言のたびに暴言はやめるよう複数回、警告する。

「そのような発言をされるのなら、これ以上はお話できかねますので、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。（電話の場合は切電する。）

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

- ④退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

（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、その旨を学校教育課に報告する。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、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怖いという感情を相手に伝え、止めるよう複数回、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。
「〇〇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。（電話の場合は切電する。）
「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。
「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」
- ⑤退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

（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。

「私だけ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。」

- ③上位者の対応が必要な場合は、管理職と交代する。

- 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。」

(7) 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職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・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。

「校内の資料、児童生徒や来校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、不特定又は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・録音行為を止めない場合は、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退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

- 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、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、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。

(8) セクシュアル・ハラスメント型

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、録音等による証拠を残す。
「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（録画等）させていただきます。」「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学校教育課と調整する。
- 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。」と直接的には最初から言わない。
- ・「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、不当な言動に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。
- ・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・要求内容と等に基づき適切に判断し、対応してください。

8 カスタマー・ハラスメントに関する相談体制

（１）カスタマー・ハラスメントに関する相談

相談には、管理職や養護教諭等が対応するものとします。必要に応じて、学校教育課職員や、市教育委員会が委託契約している弁護士、教育センターの臨床心理士に相談をすることもできます。

①カスタマー・ハラスメントに関する相談に応じる。

※カスタマー・ハラスメントに関して確認したいことや判断に迷うことなど、どのような内容でも相談できるものとします。また、カスタマー・ハラスメントの発生のおそれがある場合や、カスタマー・ハラスメントに該当するかどうか分からない場合であっても、広く相談に応じるものとします。

②管理職や養護教諭等の相談窓口担当者が相談を受けた場合、その内容等に応じて、関係部署と連携する。

③相談者に対し、対応に関する助言を行う。

④必要に応じて対応部署、外部機関（警察、弁護士など）と連携し、事案に対応する。

（２）相談員の対応

①相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者本人の場合、カスタマー・ハラスメントに係る言動を受けた心

理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限りません。脱線することも十分想定されますが、事実関係を把握することは極めて重要ですので、忍耐強く聴くよう努めましょう。

②相談者から無理に聞き出すことがないように、相談者のペースを大切にする。

③自身の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がない。

④耳で「聞く」のではなく、共感を示しながら心で「聴く」こと。

⑤事実関係については、次の事項を中心に整理して把握すること。

- ・当事者（カスタマー・ハラスメントの被害者及び加害者）間の関係
- ・いつ、どこで、どのように行われたか。
- ・相談者は、行為者とされる者にどういう対応をとったか。
- ・相談者の対応を受け、行為者とされる者はどうしたか。
- ・当事者のみが知り得るものか、目撃者はいるのか。

⑥聴取した事実関係等は、必ず記録して保存すること。

⑦事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、周囲の教職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画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。

⑧苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。

（３）その他の相談窓口

カスタマー・ハラスメントは、心身の不調をきたす要因の一つともなり得るため、必要に応じて以下のメンタルヘルス相談を活用すること。

① 予約の必要がないもの

- ・教職員電話健康相談 24（公立学校共済組合事業） 0800-777-8349
保健師等の専門家が24時間フリーダイヤルで対応。
- ・Web 相談（公立学校共済組合事業）
メンタルヘルスに関する相談を24時間受付。
<https://www.mh-c.jp/> ※ ログイン番号は福利のしおり参照
- ・LINE 相談（公立学校共済組合事業）
公認心理師・臨床心理士等にLINEで相談可能。
福利のしおり掲載のQRコードから利用。

② 相談先に直接予約を入れるもの

- ・教職員メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業）
専門医や公認心理士、臨床心理士等によるカウンセリング（県内10か所の医療機関への直接連絡）
- ・電話及び面談メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業） 0800-700-5680
心理カウンセラー、臨床心理士によるカウンセリング
- ・関東中央病院のメンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業） 03-3429-1510
臨床心理士が医師と連携し、対面又はオンラインでの相談を実施。

※最新の情報については、「福利のしおり」を参照すること。

※公立学校共済組合事業は公立学校共済組合員が対象である。