

市教育委員会並びに各小中学校では、「豊かな教養を育む教育・人づくり」を目指して、児童生徒の健やかな成長を支える重要なパートナーである保護者や地域住民等と共に、より質の高い学校教育を提供することを常に心がけています。

一方で、保護者や地域住民等から寄せられる意見、要望、相談等の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。

このため、市教育委員会では、児童生徒の教育環境と教職員の勤務環境を守るため、カスタマーハラスメントに該当する「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

1 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の定義

カスタマーハラスメントに該当する「社会通念上許容される範囲を超えた言動」は、「学校等において行われる、保護者や地域住民等の言動であって、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たものにより、教職員の就業環境が害されるもの」とし、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など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。

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかは、市教育委員会と学校が連携し、当該言動の「目的」「経緯・状況」「態様・頻度・継続性」「教職員の心身の状況」「行為者との関係性」について総合的に勘案した上で、校長が判断します。

ただし、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に該当するかどうかの判断に当たっては、これまでの学校側の対応やコミュニケーション不足が当該言動の原因や背景となっていないか留意します。

なお、障がい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。

2 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の例

- ・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
- ・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
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・相当性を欠く賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動

【保護者からの具体例】

- ・ 性的な要求や家庭内の問題の解決の要求
- ・ 正当な理由のないクラス替えや担任の変更・退職の要求
- ・ 成績低下を理由とした賠償請求や学校における教育活動と関係のない不当な賠償請求
- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行や物を投げつける行為
- ・ 教職員に対するSNS等での誹謗中傷や教職員のプライバシーに関する情報の投稿
- ・ 教職員を無断で撮影・録画・録音する行為や教職員を脅迫する行為
- ・ 叩くそぶりや大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧する行為
- ・ 同様の質問の執拗な繰り返しや文書等での回答の強要
- ・ 土下座の強要や執拗な謝罪等の強要
- ・ 長時間にわたる頻繁な電話や校内での居座りにより教職員を拘束する行為 など

【地域住民等からの具体例】

- ・ 児童生徒や教職員のプライバシーに関する情報の執拗な要求
- ・ 学校外での児童生徒の行動への過剰な対応等の要求 など

3 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対応

【学校における対応】

- ・ 可能な限り一人では対応せず、複数人で対応します。
- ・ 必要に応じて、校長又は教頭が代わって対応します。
- ・ 必要に応じて、相手に断りを入れた上で会話を録音します。
- ・ 十分な説明をしてもなお要求等が続く場合には、30分を目安に対応を打ち切ります。
- ・ 悪質なものについては、警告を行い、改善されない場合は警察へ通報します。
- ・ SNS等への不適切な投稿を含む当該言動が確認された場合、内容等を記録し、校長へ報告します。また、必要であれば相談窓口等を通じて関係機関へ相談します。
- ・ 校長は、当該言動の内容等を確認し、その後の対応について教職員に指導するとともに、必要に応じて対応を引き継ぎます。
- ・ 校長は、必要に応じて被害を受けた教職員のメンタルヘルスケアに取り組みます。
- ・ 校長は、必要に応じて学校の対応等について振り返り、対応等の改善につなげます。
- ・ 校長は、学校のみでの対応が困難と判断した場合は、市教育委員会と情報を共有し、対応を協議します。

【市教育委員会における対応】

- ・ 必要に応じて対応を引き継ぎ、市教育委員会等の関係機関と連携して解決を図ります。
- ・ 当該言動が悪質と判断される場合には、警察に通報する、また弁護士に相談するなど法的に対応します。
- ・ 当該言動に関する相談があった場合、相談者のプライバシーを保護するとともに、相談や事実確認に協力したことなどを理由に不利益な取扱いはしません。
- ・ 必要に応じて再発防止に向けた措置を講じます。

4 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する基本的な対策

- ・ 保護者や地域住民等への本基本方針等の周知・啓発
- ・ 保護者や地域住民等からの意見、要望、相談等への対応方法・対応手順の明確化
- ・ 教職員のための相談窓口や対応体制の整備や教職員への教育・研修の実施