昭和村立学校教職員に対するカスタマーハラスメント防止等に関する基本方針

令和８年１１月５日
昭和村教育委員会

１．趣旨

昭和村教育委員会及び各小中学校は、保護者や地域住民の皆様との信頼関係のもとで教育活動を進めています。ご意見やご相談には真摯に対応しますが、過剰な暴言や不当な要求などのカスタマーハラスメントは、教職員の心身を傷つけるだけでなく、子どもたちへの健全な教育活動や安全な環境提供にも深刻な影響を及ぼします。

昭和村教育委員会としては、教職員が安心して教育に専念できる環境を守り、児童生徒に対する教育の充実を図るため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応し、教職員を保護します。

２．定義と対象

①　定義

○　保護者等からの言動で、教育的妥当性や社会通念を超え、教職員に苦痛を与え、学校の教育・勤務環境を阻害する行為。

②　対象

○　面談、電話、連絡帳、メール、ＳＮＳ等、手段を問わず教職員に関わるすべての人（保護者・親族・地域等）。

３．主なカスタマーハラスメントの態様（学校現場における具体例）

学校現場におけるカスタマーハラスメントは、以下の具体例をはじめとする「言動の内容」及び「手段・態様」を着眼点とし、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

①　言動の内容が許容範囲を超えるもの

言語の内容	許容範囲を超える具体例
教育的指導や学校運営と無関係・根拠のない要求	教職員個人に対する性的な要求
	教職員個人のプライバシー私生活に関する不必要な追及や要求
	根拠のない一方的な指導方針の撤回要求
	他の児童生徒や保護者への不当な処罰、謝罪要求
法令・制度・学習指導要領等に著しく違反する要求	法令や制度上対応できないことを繰り返し要求
	制度上対応できない特別な配慮や成績評価の変更
	担当教員、担任の不当な交代要求
	根拠がない謝罪や土下座の要求
	言いがかりによる金銭の要求

② 手段や態様が許容範囲を超えるもの

手段・態様	許容範囲を超える具体例
身体的な攻撃	殴る、蹴る、叩く、わざとぶつかる、物を投げつける、衣類を引っ張る等の直接的な暴力行為をする
	つばを吐きかける
精神的な攻撃	「訴える」「ネットに晒す」などの脅迫をする。
	大声で怒鳴る・恫喝する・罵声を浴びせる・暴言を吐くなどの威圧的な言動をする
	侮辱的な発言をする・差別的な発言をする・誹謗中傷する・名誉を傷つける
継続的、執拗、拘束的な行動	同じクレームを何度も繰り返す 長時間の居座り、長時間電話、夜間対応を要求する 電話を切ってもすぐにかけ直してくる 教職員の自宅（携帯）へ電話してくる
教職員個人への攻撃・要求	容姿を揶揄する差別的な発言をする 能力を否定する侮辱的な発言をする わいせつな発言や行為をする
揚げ足取り、非協力	言葉尻を捉え、揚げ足を取る 言葉の粗さがしをし、執拗に攻め立てる 言いがかりをつけ、話をすり替える 説明を聞こうとせず無視する 説明を聞いても最後まで謝罪を受け入れない
撮影、録音、ＳＮＳ等への投稿	職員、子どもたちの姿、作品等を無断で撮影する 職員の対応や子どもたちの発表等を無断で録音する 職員や子どもたちの氏名や画像を無断で投稿する 学校の対応や様子を無断で投稿する

4．組織的対応方針

① 組織対応の徹底

○ 一人の教職員に抱え込ませず、校長・教頭を中心としたチーム（複数名）で対応します。

② 記録の保持

○ 必要に応じて面談や電話の録音・録画、詳細な記録を行います。

③ 対応の打ち切り

○ 十分な説明後も不当な要求や暴言が続く場合は、面談や電話対応を終了します。

④ 警察・法的措置

○ 暴行・脅迫・業務妨害などの犯罪行為に対しては、躊躇なく警察に通報し、弁護士と連携して厳正に対処します。

⑤　教職員のケア

○　被害を受けた教職員のメンタルヘルスケアを徹底します。

５．保護者・地域住民の皆様へ

保護者や地域住民の皆様は、子どもたちの成長を支える大切なパートナーです。引き続き丁寧な対話を大切にしていきますが、教職員の尊厳と安全な教育環境を守るため、本方針に基づく組織対応へのご理解とご協力をお願いいたします。