令和８年１１月

保護者・地域住民・学校関係者の皆様

鴻巣市立小・中学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に係る対応について

鴻巣市教育委員会
鴻巣市立小・中学校

学校と保護者や地域住民、学校関係者等（以下、保護者等）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ある、学校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ある、との認識に立ったうえで、鴻巣市立小・中学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に係る対応について、お知らせいたします。

背景

令和７年６月11日「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、いわゆる「カスマー・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たことによるものです。
これを受け、鴻巣市教育委員会では、「鴻巣市立小・中学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」を策定し、令和８年10月１日に施行しました。

鴻巣市 HP

学校が保護者等との良い関係を構築するため取り組むべきこと

・学校経営、学校運営に関する理解を醸成すること　・意見交換の機会を確保すること
・児童生徒等との信頼関係を構築すること　・日常的なコミュニケーションを図ること
・傾聴、受容、共感を基本とした対応を行うこと　等

鴻巣市立小・中学校における現状

保護者等は、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、学校に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おり、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。

Q. 職務上、過去５年間に、保護者等と信頼関係を構築し、連携・協働するにあたり、社会通念上許容される範囲を超える保護者等の言動により、精神的もしくは身体的な苦痛を与えられ、人格もしくは尊厳が害され、または勤務環境が害されたことはありますか。【令和８年９月アンケート（対象・鴻巣市立小・中学校職員）】

（保護者からの言動）

５件以上	３～４件	１～２件	ない
２%	５%	２６%	６７%

（地域住民、学校関係者等からの言動）

５件以上	３～４件	１～２件	ない
１%	２%	１３%	８４%

また、「鴻巣市立小・中学校における働き方改革基本方針」等により、子どもたちへのより良い教育を実現するための対策を推進していますが、職員の勤務時間外在校等時間は、目標（月４５時間、年３６０時間以内）を達成することはできておらず、その一因として、困難な要求や要望への対応が挙げられます。

勤務時間外在校等時間が４５時間・８０時間を超える職員の割合（令和７年度６月・勤務状況調査）		
小学校	４５時間超　３４．５%	８０時間超　１．１%
中学校	４５時間超　５２．３%	８０時間超　１０．９%

鴻巣市立小・中学校職員の保護者等に対する対応の基本姿勢

児童生徒等一人一人の健やかな成長を支えるという、共通の立場である保護者等からの正当な質問や相談、建設的な意見に対しては、原則として、職員の勤務時間内(8時10分~16時40分)において、学校組織として、誠実かつ真摯に対応します。

しかしながら、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」**や**「カスタマー・ハラスメント」**に対しては、職員の人格が尊重され、職員の十分な勤務能率と公務の円滑な運用を確保するため、**原則として以下の対応を講じます**。

カスタマー・ハラスメント」とは

①職員の職務に係る保護者等からの言動であって、②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、③職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるものであり、①~③の要素をすべて満たすものといいます。

カスタマー・ハラスメントとなり得る、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の例は

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
・そもそも要求に理由がない又は学校教育、教育活動等と全く関係のない要求
・対応が著しく困難 又は 対応が不可能な要求
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
・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(不退去、居座り、監禁)

原則として、以下の対応を講じます

面談・電話に対応に限りをつけます

●職員の勤務時間内(8時10分~16時40分)で双方の都合のよい時間を予め設定します。
●対応時間は、３０分以内とします。
●一定回数で対応を終了します。
●業務に支障が生じる場合、電話を切る・退去を要請する等し、対応を打ち切ります。
●録音等の対応をします。

対応職員はつぎのとおりとします

●管理職等の同席も含め、複数人で対応します。
●対応者の指定については、お断りします。
●専門的立場からの知見が必要な場合、教育支援センター職員や弁護士等の助言を仰ぎます

対応終了の求めに応じていただけない場合、悪質な場合、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動、などに対しては

職員の人格が尊重され、職員の十分な勤務能率と公務の円滑な運用を確保するため、

学校への出入りの制限、警告文の発出、
警察への通報や法的な措置 等 必要な対応を講じます。