

愛知県私学協会加盟校に係るカスタマーハラスメント対策等に関するガイドライン

(目的)

第1条 このガイドラインは、カスタマーハラスメント対策等に関し必要な事項を定め、愛知県私学協会加盟校教職員の十分な勤務能率の発揮及び校務の円滑な運営の確保を目的としてモデル的に示すもので、各校の自律性を妨げるものではない。

(定義)

第2条 このガイドラインにおいて「カスタマーハラスメント」とは、教育活動及び学校運営上関わりのある相手方等（在籍する幼児、児童、生徒を除く。以下「相手方等」という。）からの教職員に対する言動であって、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であり、かつ、教職員の執務環境を害するものをいう。

2 このガイドラインにおいて「教職員」とは、愛知県私学協会に加盟する学校法人及び私立学校に所属する役員及び教職員をいう。

(教職員の責務)

第3条 教職員は別紙「カスタマーハラスメントによる被害を防止しカスタマーハラスメントに関する問題を解決するために認識すべき事項についての指針」を十分認識して行動するよう努める。

2 教職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、速やかに、その事実をカスタマーハラスメント対策責任者を經由して、校長に報告しなければならない。

(校長の責務)

第4条 校長は別紙「カスタマーハラスメントによる被害を防止しカスタマーハラスメントに関する問題を解決するために認識すべき事項についての指針」を十分認識して適切な指導及び監督を行わなければならない。

2 校長は、カスタマーハラスメントに関し、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 職場での研修等の機会を利用した教職員への周知及び啓発に努めること。

(2) カスタマーハラスメントが職場に生じていないか、又は生じるおそれがないか執務環境に十分な注意を払い、執務環境を害する言動を見逃さないように努めること。

(3) カスタマーハラスメントに関する報告又は相談が教職員からなされた場合には、迅速かつ適切に対処すること。

(4) カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、組織的に対処し、その内容に応じて、カスタマーハラスメントを行った相手方等に当該カスタマーハラスメントの中止を求める等必要かつ適切な措置を講じること。

3 校長は、前項第3号の報告又は相談を受けた場合、カスタマーハラスメント対策責任者に対し、カスタマーハラスメントに関する問題を解決するために必要な対応を指示し、その結果を速やかに報告するよう命ずることができる。

(カスタマーハラスメント対策責任者の設置)

第5条 カスタマーハラスメントに対し組織的に対処するため、学校にカスタマーハラスメント対策責任者を置く。

2 カスタマーハラスメント対策責任者は、副校長又は教頭等管理監督者のうちから校長が選任するものとする。

(カスタマーハラスメントに関する学校法人への報告)

第6条 校長は、第3条第2項の規定による報告を受けた場合、必要に応じて、カスタマーハラスメントに関する報告書（別記様式）を作成し、当該校が所属する学校法人へ報告する。

(学校法人の責務)

第7条 第6条の規定による報告を受けた学校法人は、当該報告に係る対策及び対応を検討し、具体的な対応を学校に指示するなど、当該報告に関して真摯に対応しなければならない。

(プライバシーの保護)

第8条 カスタマーハラスメント対策責任者及び報告に関与した教職員は、関係者のプライバシー、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守しなければならない。

(不利益取扱いの防止)

第9条 カスタマーハラスメントの報告を受けた学校法人又は学校関係者は、カスタマーハラスメントに関して、報告をしたことなどを理由にして、報告者が給与及び任用の取扱いに関し不利益を受けることがないようにするほか、いかなる態様の報復や不利益を受けることがないように適切に対応しなければならない。

保護者・地域住民の皆様へ

学校とのより良い関係構築にご協力ください



令和8年10月1日から「カスタマーハラスメント」防止措置が
学校設置者を含む事業主の義務となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、
「学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のための
ガイドライン」を作成しました。



社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、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。こうした「**社会通念上許容される範囲を超えた言動**」に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

【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
- 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）
- 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
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、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、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

学校設置者が講ずべき措置

- ① 方針等の明確化及びその周知・啓発
- ② 相談体制の整備
- ③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
- ④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
- ⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン



https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

保護者・地域住民の皆様へのお願い

学校と保護者や地域住民等は、いずれも**児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える共通の立場にあるパートナー**です。

保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。

⚠ **適切な表現・声量**

怒鳴るなどの行動は
お控えください

⚠ **適切な要求**

学校ができないこともあることを
御理解ください

⚠ **適切な時間内の御相談**

御相談は定時内に
過度に長時間の御相談は
お控えください

⚠ **SNSでの拡散**

先生や子供を傷つける
SNS投稿はお控えください