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

●保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた
言動への対応指針●

令和８年８月

はじめに

学校と保護者や地域住民等との関係

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という共通の立場**に立つものです。学校としては、保護者や地域住民等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す。

学校現場をとりまく環境の変化

近年、社会の変化に伴い、学校は多様で複雑な課題を抱えています。また、教職員の年齢構成の変化や人材不足の状況も指摘されており、求められる対応の高度化・多様化が進む中、教職員一人一人の業務負担の増大も大きな課題となっています。

保護者や地域住民等は、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、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います。**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。

いわゆる「カスタマーハラスメント」防止措置の義務化

働く人の安全と健康を守る観点から、令和7年6月11日に「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）が公布されました。本改正により、これまで事業主の義務とされていた職場におけるセクシュアルハラスメント及びパワーハラスメント等への対応に加え、**いわゆる「カスタマーハラスメント」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る**こととなります（令和8年10月1日施行）。※1 令和8年2月26日には「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「カスタマーハラスメント防止指針」という。）が公布されています。※2

こうした防止措置の義務化は教育現場においても適用されるものであり、**今後、各学校設置者においても、学校現場で働く教職員等を保護する方針を明確化し、必要な仕組みを整えることが求められます。**

本ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、主に学校設置者向けに、学校現場における、**保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針**をまとめたものです。「カスタマーハラスメント防止指針」に則った対応とできるよう、求められる対応を解説しています。

各学校設置者の皆様におかれましては、本ガイドラインも参考に、保護者や地域住民等とより良い関係を構築するため、方針の明確化や、相談体制等の仕組みを整えていただくようお願いいたします。

※1求職者等に対するセクシュアルハラスメント（いわゆる「求職者等セクハラ」）の防止措置も事業主の義務となりますが、本ガイドラインでは「カスタマーハラスメント」の防止措置について取り扱います。
※2求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針も公布されています。

目次

はじめに …… 1 ページ

用語の定義・凡例 …… 3 ページ

第１章 保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方 …… 4 ページ

第２章 学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは …… 6 ページ

第３章 各関係者の責務 …… １４ページ

第４章 学校設置者が具体的に取り組むべき措置 …… １６ページ

第５章 学校設置者が行うことが望ましい取組 …… ３１ページ

参考資料 …… ３４ページ

用語の定義・凡例

本ガイドラインで用いる用語の定義や凡例は以下のとおりです。なお、これらに加え、特定の文脈や運用上の留意点を要する用語については、各章において個別に解説します。

用語の定義

令和7年の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（労働施策総合推進法）等の一部改正について
厚生労働省

1. 「改正労働施策総合推進法」

・・・令和7年に成立した「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）による改正後の「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」（昭和41年法律第132号）を指します。

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）
厚生労働省

2. 「カスタマーハラスメント防止指針」

・・・「改正労働施策総合推進法」を受けて策定された「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）を指します。

3. 学校設置者

・・・公立学校の場合は学校を設置・管理する教育委員会、私立学校の場合は学校法人、株式会社立学校の場合は学校設置会社、国立大学法人が設置する附属学校の場合は国立大学法人を指します。

凡例

本ガイドラインは、上記「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえて、学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応指針をまとめたものです。参考として、「カスタマーハラスメント防止指針」における対応や、該当箇所の抜粋を次の通り記載しています。

■「カスタマーハラスメント防止指針」における対応箇所

カスタマーハラスメント防止指針
「XXXXXXXXXXXXXXXX」

■「カスタマーハラスメント防止指針」の関連する記載の抜粋

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

・・・

第１章　保護者や地域住民等とのより良い関係構築のための考え方

MUST READ!

本ガイドラインでは、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、各学校設置者において必要とされる、学校における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動の防止措置に関して解説しています。

前提として、学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーである点にその特徴があり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、信頼関係を築いていくことが求められます。

本章では、保護者や地域住民等とより良い関係を構築するための考え方や取組を紹介します。

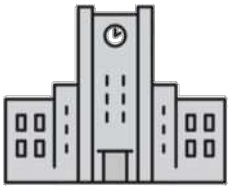
学校は、児童生徒等を中心に据えて教育活動を行います。この活動を行うに当たって、**保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーであり**、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

また、学校設置者、学校管理職を含む教職員は、日頃から保護者や地域住民等と対話を重ね、**協働による「共につくる」学校運営を実施していくことが非常に大切**です。

以下では、学校設置者、学校全体及び教職員個人が保護者や地域住民等とより良い関係構築を図るために心がけ、それぞれが取り組むことができることに関して説明します。なお、保護者や地域住民等との関係構築の方法は、ここで挙げたものに限られるものではありません。

学校設置者としてできること

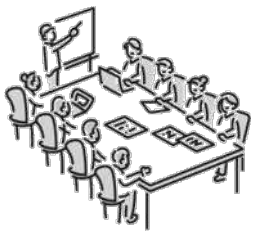
学校への伴走支援



学校向けの手引きやマニュアルの作成・周知、教職員に対する研修の実施等を通じて、保護者や地域住民等への対応に関する知識や対応力の向上を図り、学校と保護者等の信頼関係の構築を促進することが重要です。

保護者等の理解促進のための情報発信

保護者等向けの広報や、教育方針の説明を通じて、学校運営に関する方針や学校における対応状況や取組の進捗について、丁寧かつ継続的な情報発信を行い、保護者や地域住民等の理解を促進することが重要です。



学校全体としてできること

学校運営方針に関する理解を醸成



学校運営の基本的な方針等を明確にし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めることは信頼関係の構築のために重要です。

保護者や地域住民等との意見交換の機会の確保

保護者や地域住民等と双方向で意見交換をする機会を作り、保護者や地域住民等の意見や要望等を把握しつつ、学校側からも学校運営などに係る情報を提供することでより良い信頼関係を構築することができます。



教職員個人としてできること

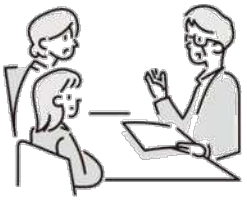
児童生徒等との信頼関係の構築



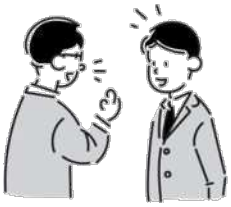
保護者との関係づくりは児童生徒等との関係づくりから始まります。日頃の教育活動の中で、一人一人の児童生徒等との信頼関係を深め、より良い関係を築いていくことが大切です。担任一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。

日常的なコミュニケーション

児童生徒等の良い面や成長の様子を保護者に伝えることを習慣化することで、保護者の信頼につながります。学級通信・連絡帳・保護者会等の多様なチャンネルを活用することが考えられます。また、管理職等を中心に、地域住民等への情報発信を心がけることも大切です。



傾聴・受容・共感を基本とした保護者対応



保護者や地域住民等の相談を受ける際は、言葉だけでなく、表情・声のトーン・態度なども良好なコミュニケーションの助けになります。相手の思いを汲み取り、落ち着いて話を聞く姿勢を基本としながらコミュニケーションを取るようにしましょう。

カスタマーハラスメント防止指針「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」⑴～⑷

第２章　学校における保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

MUST READ!

第１章で述べたとおり、保護者や地域住民等は児童生徒等の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。学校に寄せられる意見、要望、相談等については、学校設置者や学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、児童生徒等の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められます。暴行や脅迫だけでなく、要求の内容、手段・態様などに照らしてハラスメント行為となるものがあります。

本章では、本ガイドラインにおいて対象となる言動の定義を確認した上で、判断時の考え方や具体例を紹介します。

1 対象となる言動の定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」で示された定義に基づき、防止措置の対象となる言動は次のように整理できます。

学校等※1において行われる

i.　保護者や地域住民等※2の言動であって、

ii.　教職員※3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、

iii.　教職員の就業環境が害される※4もの

※1「学校等」とは、教職員が業務を遂行する職場を指し、当該教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所については、これに含まれます（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅等）。

※2「保護者や地域住民等」とは、児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※3「教職員」とは、校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、教員業務支援員その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。ボランティア等の雇用関係にない者であっても、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※4「教職員の就業環境が害される」とは、当該言動により教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(1)～(4)

解説：「社会通念」とは？



「社会通念」とは、一般には「社会一般で受け入れられている常識または見解・良識」（『広辞苑』第七版）とされます。厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」においてもこの考え方を踏まえており、保護者や地域住民等の言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけでは判断しないことが重要です。

対象となる言動には、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等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。**

なお、保護者や地域住民等からの意見・苦情等の全てが対象の言動に該当するわけではありません。**社会通念上許容される範囲で行われたものは**、今回の防止措置の対象には当たりません。

さらに、障害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。**同法に基づき、学校設置者等はその実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について学校現場において必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

この点については、既に「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針について（通知）」（5文科初第1788号）に基づき、各学校設置者や学校現場においても対応が取られているところであり、これまでと同様に留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

職場におけるカスタマーハラスメントは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

－２職場におけるカスタマーハラスメントの内容(1)

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(1)～(4)

COLUMN 1　学校における過剰な苦情・不当な要求等の発生状況

文部科学省は令和7年度の委託事業において、保護者等対応の支援体制構築に取り組む11自治体の公立学校を対象として、保護者等対応に関するアンケート調査を行いました。

このアンケートでは、回答した563校のうち、42.6％が令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けたことがあったと回答しています。

対象が限定された調査ではあるものの、困難な対応に直面している学校・教職員も少なくないことが読み取れます。

Q. 令和7年度中に、保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けることはありましたか。

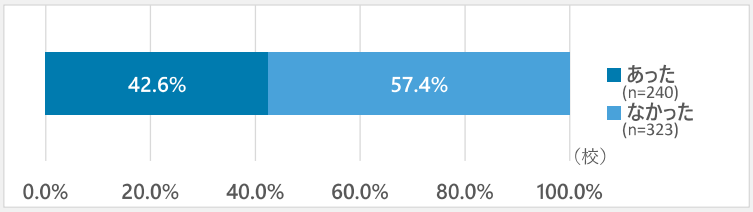


図1：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等を受けた経験の有無
（対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校（n=563））

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。
※ 本調査は令和7年11月～12月に実施されたものであることも留意が必要です。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)

２　対象となる言動の判断基準

判断の際の留意点

社会通念上許容される範囲を超えた言動かどうかの判断に当たっては、様々な要素を総合的に考慮しなければなりません。

「カスタマーハラスメント防止指針」が対象としているのは、暴力・脅迫といった行為だけではありません。社会通念上許容される範囲を超え、教職員に過度な負担や心理的圧迫を与える行為が対象となります。

各学校現場で適切な対応が取れるよう、学校設置者を含む組織全体で、対象となる言動について認識を共有することが必要です。

判断ポイント その１

保護者や地域住民等の言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

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「社会通念上許容される範囲を超えるか」を判断する必要があります。その際、**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、学校設置者又は教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する必要があります。**

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のものがありますが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、以下に掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要です。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

a．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

- 性的な要求をすること
- 教職員の家庭や私生活に関する要求をすること



b．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

- 児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求すること
- 明らかに学校の責務とは言えない要求をすること ※1



※1 例えば、家庭内の問題の解決の要求や、個人的な物品の購入依頼などが該当します。ここで言う、「個人的な物品購入依頼」とは、例えば特定の児童生徒等のためだけの物品購入要求（当該生徒専用のタブレットケースを学校で買うように求める）、私的な贈与に近い要求（誕生日プレゼントの要求など）などが考えられます。

カスタマーハラスメント防止指針「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)

c．対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- 修学旅行の費用について、不合理な減額や免除を求めること
- クラス替え※1や担任の変更・退職を求めること



d．相当性を欠く賠償要求

- 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求※2をすること
- 成績の低下を理由に賠償請求をすること



e．身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- 物を投げつけること
- わざとぶつかること
- つばを吐きかけること



f．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）

- 教職員を脅迫すること（例：「SNS上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言）
- SNS等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
- 教職員を無断で撮影、録画、録音すること



g．威圧的な言動

- 大きな声をあ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、高圧的に自らの要求を主張すること



h．継続的、執拗な言動

- 何度も電話し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
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
- 勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること



※1 いじめが背景にある場合は、事実確認をしたうえ、適切に対応することが必要です。
※2 国公立学校については、国家賠償法に基づき、国または地方公共団体に対する賠償請求、私立学校については、民法709条及び715条に基づき、教職員個人あるいは学校設置者に対する賠償請求を含みます。

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」⑸～⑹

ⅰ.拘束的な言動

- 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
- 校内施設からの不退去や不当な居座りをすること



判断ポイント その２

教職員の就業環境が害されるかどうか

この判断に当たっては、**「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とする**ことが適当です。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得ることに留意が必要です。

NOTE

カスタマーハラスメント防止指針
「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)～(6)

判断時の考え方

具体的なシナリオ例

前掲の２つの判断ポイントをもとに、例えばどのようなものが本ガイドラインで防止措置の対象となるか、いくつかのシナリオに基づいて紹介します。ただし、判断ポイントに当てはまるか否かだけではなく、要求の背景や理由を把握した上、対応する必要があります。

CASE 1　授業の指導に関する苦情



自分の子供が授業についていけていないが、担任が十分に指導できていないせいだ。納得がいかないので、担任を交替しろ！！

と、担任に怒鳴りつけ、執拗に電話をかけ、校長との面会を何度も申し入れてくる

判断ポイントの解説

① 担任の指導に納得がいかないという訴えだけでは「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

② 一方で発言内容を問わず、担任に怒鳴りつけることは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます

③ 同様に、電話の内容にもよりますが、学校に対して執拗に電話をかけることは「h. 継続的、執拗な言動」に当てはまると考えられます

CASE 2　児童生徒等の学外での行動に関する苦情



お宅の学校の生徒が下校中にぶつかってきた。謝りもせず去っていったのは無礼すぎる！代わりに担任が土下座して謝れ！

と、大声で威嚇し、つばを吐きかける

判断ポイントの解説

① 下校中の児童生徒等の態度に関して、学校の監督範囲を超える指導や児童生徒等の懲戒の要求があった場合には、「b. 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」と捉えられます

② 要求の理由によらず、教職員に土下座を要求してくるのは「f. 精神的な攻撃」に当てはまると考えられます

③ 大声を出して教職員を威嚇することは「g. 威圧的な言動」に当てはまると考えられます

④ 教職員に対して「つばを吐きかける」ことは「e. 身体的な攻撃」に当てはまると考えられます

カスタマーハラスメント防止指針「２職場におけるカスタマーハラスメントの内容」(5)～(6)

CASE 3

児童生徒等間の問題に関する要求



我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない。自分の仕事終わりに学校で担任と校長に会わせろ！席替えをさせるまで帰らない！

と、教職員の勤務時間外に学校を訪問し、応接室に居座る

判断ポイントの解説

① 学校側が要求に応じるまで居座るという行為は「i. 拘束的な言動」に当てはまると考えられます

② 勤務時間外に面会を強要してくることも「i. 拘束的な言動」として捉えられます

③ 「我が子が隣の席の児童から、授業中にしばしば話しかけられたり、ちょっかいを出されたりして勉強に集中できない」という訴えだけでは、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」には当たらないと考えられます

なお、児童生徒等間の問題のうち、いじめへの対応においては、学校や学校設置者は、いじめの事実確認や、いじめを受けた児童生徒への支援、いじめを行った児童生徒への指導等、いじめ防止対策推進法（平成25年法律第71号）に基づく対応を行うことが義務付けられています。いじめを受けた児童生徒の尊厳を保持する観点から、法に基づく対応は徹底されなければなりませんが、保護者からの要望等の態様や言動が「社会通念上許容される範囲を超えた言動」と認められる場合には、学校設置者の定める方針に基づき適切に対応することが重要です。

COLUMN 2　学校における過剰な苦情・不当な要求等による教員への影響

COLUMN 1で取り上げたアンケートでは、保護者等対応に関する教員の負担感も調査しています。令和7年度中に「過剰な苦情・不当な要求等」を受けた教員のうち、40.9%が保護者等対応を負担に感じることが「いつもあった」と回答しています。

保護者等対応における困難な事案への対応は、教職員の心理面にも強く影響することが考えられることから、適切な支援・対処が必要です。

Q. 保護者等対応を負担に感じることはありましたか。

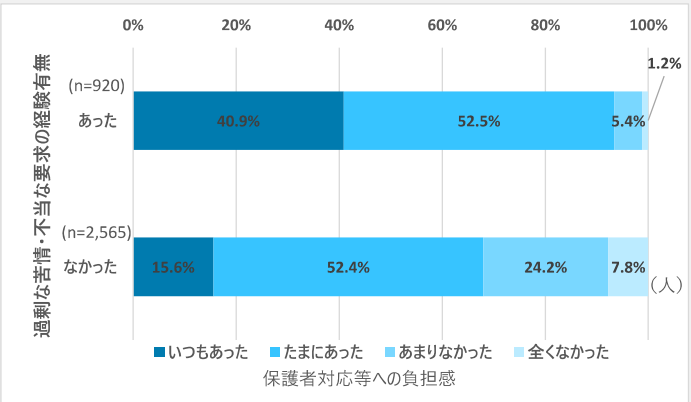


図2：保護者等対応において過剰な苦情や不当な要求等の経験の有無と保護者対応の負担感
（対象：令和7年度「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」採択自治体の公立学校教員（n=3,485））

※ 本調査で用いられている「過剰な苦情・不当な要求等」は、本ガイドラインの「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは定義が異なります。

第３章　各関係者の責務

本章では、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する防止措置について、関係者それぞれの責務について解説します。教職員や公務員に一般的に求められる行動規範や就業規則に則り、適切に行動いただくことで果たされる責務もありますが、各主体に求められる責務を確認の上、適切な対応を取ることが期待されます。なお、ここでは改正労働施策総合推進法における「各関係者の責務」を学校現場に置き換えて、それぞれの立場でなすべきことを「責務」として定義しています。

学校設置者の責務

1. **「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」について、方針の明確化や周知、研修の実施等を通じて、それらに起因する問題に対する学校管理職を含む教職員の関心と理解を深めること**
2. **学校管理職を含む教職員が他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をすること**
3. **学校設置者は、自らも、いわゆる「カスタマーハラスメント」問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うこと**

学校管理職の責務

1. **「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関心と理解を深め、学校設置者の講ずる措置に協力すること**
2. **当該問題に係る相談若しくは報告を受け、又は自ら認知した場合には、当該学校・事案における必要な対応を迅速かつ適切に行い、学校設置者に適切かつ正確に報告した上、指導・助言や協力を仰ぐこと**

教職員の責務

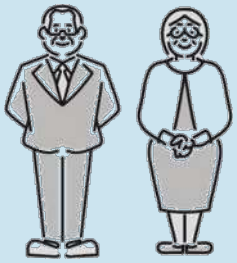
1. **「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に対する関心と理解を深め、学校設置者及び学校管理職の講ずる措置に応じること**
2. **他の事業主が雇用する労働者（学校に物品・サービス等を提供する事業主が雇用する労働者等）に対する言動に必要な注意を払うこと**

（補足）
「改正労働施策総合推進法」における第34条第2項により、事業主は、基本的な責務として、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないこと、その他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（「カスタマーハラスメント問題」）に対して、雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければなりません。
現場の教職員を守ることに加え、教職員自身が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないように注意を払うことも必要です。

解説：学校設置者と学校管理職の責務



学校設置者は、設置する学校における方針を明確化し、一貫した対応が取れるようにする責務を果たさなければいけません。特に困難な課題が生じている学校に対しては、個別に支援を行うことも必要です。また、防止措置に関する必要な知識や対応方法について、学校管理職及び教職員を対象とした研修を企画・実施し、現場で適切な対応ができる体制を整える責務を担います。



一方、**学校管理職**は、これらの方針に基づいて教職員を指導し、学校現場で適切な対応が行われるようにする責務を果たさなければいけません。さらに、学校設置者が実施する研修について、教職員が参加し、十分に理解を深められるよう配慮することも重要な責務です。

例えば、該当の事案が発生した場合には、校内における事実確認を学校管理職が中心となって行い、学校設置者に情報共有をした上で、連携を図ります。また、被害を受けた教職員への配慮については、学校管理職として教職員複数人で対応する、あるいは校長が代わって対応するなどの措置が考えられますが、被害者のメンタルヘルスケア等については、学校設置者による積極的な対応も大切です。

なお、「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題としては、例えば、教職員の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、教職員の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う教育活動への悪影響等が考えられます。教職員の就業環境を守ることは、教職員が十分に能力を発揮できる環境の確保につながり、ひいては児童生徒等の教育環境を守ることにも寄与します。

カスタマーハラスメント防止指針抜粋

⑴ 事業主の責務

法第 34 条第2項の規定により、事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントを行ってはならないことその他職場におけるカスタマーハラスメントに起因する問題（以下「カスタマーハラスメント問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる同条第1項の広報活動、啓発活動その他の措置に協力するように努めなければならない。（略）

⑵ 労働者の責務

法第34条第4項の規定により、労働者は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる4の措置に協力するように努めなければならない。

－3 事業主等の責務