

県立学校における過剰な苦情・不当な要求等の防止等に関する指針

令和8年10月

滋賀県教育委員会

1 趣旨

この指針は、県立学校運営の公正の確保、教職員の勤務環境の保護および公務能率の確保を目的として、学校における過剰な苦情・不当な要求等の防止および事案発生時に組織的な対応を適切に行うために必要な事項を定めるものとする。

なお、学校における過剰な苦情・不当な要求等のうち、暴力行為等社会常識を逸脱した手段により、公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為を要求し、または適正な職務の遂行に著しい支障を生じさせる行為（いわゆる不当要求行為）についてもこの指針に基づき対応することとする。

2 定義等

(1) 学校における過剰な苦情・不当な要求等の定義

この指針において学校における過剰な苦情・不当な要求等とは、県立学校における保護者や地域住民等からの言動であって、職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、教職員の勤務環境などが害されることをいう。

(2) 学校における過剰な苦情・不当な要求等に係る用語の説明

ア 「教職員」

県立学校に勤務する教職員（校長、副校長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、栄養教諭、実習教諭、実習助手、寄宿舍指導員、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、業務員、その他県立学校の運営を支える全ての職員を含む。）

イ 「保護者や地域住民等」

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、および地域住民等をいう。

ウ 「職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」

社会通念に照らし、言動の内容、手段または態様が相当性を欠くものをいい、このような言動に該当するか否かは、様々な要素（当該言動が行われた目的・経緯・状況、当該言動の態様・頻度・継続性、当該言動を受けた教職員の属性・心身の状況・問題行動の有無、職務の内容・性質、当該言動の行為者とされる者（以下「行為者」という。）との関係性等）を各校長が総合的に考慮し、判断する。

エ 「教職員の勤務環境などが害されること」

当該言動により教職員が身体的または精神的に苦痛を与えられること、教職員の人格もしくは尊厳が害されること、または教職員の勤務環境が害されることをいう。

この判断に当たっては、「平均的な教職員の感じ方」、すなわち他の教職員が同様の状況で当該言動を受けた場合に、勤務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ある。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的また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、当該教職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じ、勤務環境を害する場合があります。

3 教職員の基本姿勢

- (1) 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、教職員は保護者や地域住民等に対して、法令遵守の姿勢を堅持するとともに、日ごろから良好な信頼関係を構築し、教育内容や学校運営について十分に説明し理解を得るよう努める。
- (2) 教職員は、学校における過剰な苦情・不当な要求等に対して毅然とした態度で臨むとともに、「県立学校における過剰な苦情・不当な要求等への対応にあたっての留意事項（別紙）」を参考に適切に対応する。
- (3) 教職員は、関係法令をはじめ、いわゆるカスタマー・ハラスメントに関する知識の習得に努める。
- (4) 教職員自身もその職務において、他の事業主が雇用する労働者に対していわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ってはならない。

4 校長をはじめとする管理監督者の責務

- (1) 校長をはじめとする管理監督者（校長、副校長、教頭および事務長等をいう。以下「校長等」という。）は、教職員を学校における過剰な苦情・不当な要求等から守り、教職員がその能率を十分に発揮できる勤務環境を確保するため、学校における過剰な苦情・不当な要求等に対し必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。また学校における過剰な苦情・不当な要求等の対応終了後、事案の内容や状況に応じて速やかに校長等は教職員課長に対し、必要な事項を報告することとする。
- (2) 校長等は、学校における過剰な苦情・不当な要求等を受けた教職員の身体および精神の状態に配慮した対応をとるとともに、必要に応じて過剰な苦情・不当な要求等を行った者を雇用する事業主に対し、事実確認等の協力を求めることとする。
- (3) 校長等は、学校における過剰な苦情・不当な要求等に係る教職員からの相談の申出、当該相談に係る調査への協力、その他学校における過剰な苦情・不当な要求等が行われた場合の教職員の対応に起因して、当該教職員が職場において不利益を受けることがないようにしなければならない。
- (4) 校長等は学校における過剰な苦情・不当な要求等発生の原因や背景となった保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じるよう努めなければならない。
- (5) 校長等は、教職員が職務において、他の事業主が雇用する労働者に対していわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行わないよう、教職員の言動についても必要な注

意を払わなければならない。

- (6) 教職員がいわゆるカスタマー・ハラスメントに類する言動を行ったことにより、他の事業主から事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、校長等は、これに応ずるよう努めなければならない。なお、県の各任命権者間においても、連携の上、同様の取組を推進する。

5 指針の推進体制の整備

教職員課長は、この指針に基づき、学校における過剰な苦情・不当な要求等対策を推進するため、次の取組を行うものとする。

- (1) 学校における過剰な苦情・不当な要求等に関する教職員からの相談に対応するため、相談窓口（別紙参照）を設置する。
- (2) 教職員の学校における過剰な苦情・不当な要求等への理解を深め、教職員が学校における過剰な苦情・不当な要求等に適切に対応できるよう必要な研修を行うとともに、教職員の意識の啓発に努める。
- (3) 学校における過剰な苦情・不当な要求等を防止し、良好な職場環境を確保するため、教職員に対する学校における過剰な苦情・不当な要求等の防止に関する取組について、保護者や地域住民等に周知するよう努める。
- (4) 校長等からの学校における過剰な苦情・不当な要求等に関する報告の内容等を踏まえ、随時、学校における過剰な苦情・不当な要求等対策の強化や運用の見直しを行うものとする。

県立学校における過剰な苦情・不当な要求等への対応にあたっての留意事項

※「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」文部科学省初等中等教育局教育職員政策課（令和8年8月28日）より引用

第1 学校における過剰な苦情・不当な要求等に関して職員が認識すべき事項

1 学校における過剰な苦情・不当な要求等になり得るもの

学校における過剰な苦情・不当な要求等になり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

一 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) そもそも要求に理由がないまたは学校における教育活動と全く関係のない要求
性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- (2) 学校の教育活動およ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等に対する監視の要求や、明らかに学校の責務とは言えない要求をすること。
- (3) 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
学校徴収金等の不合理な減額等の要求や、クラス替えや担任の変更・退職を求めること。
- (4) 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や、成績の低下を理由に賠償請求をすること。

二 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - イ 物を投げつけること。
 - ウ わざとぶつかること。
 - エ つばを吐きかけること。
- (2) 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）
 - ア 学校の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。
 - イ SNS等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ウ 教職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
 - エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影をすること。

カ 教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露することまたは当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(3) 威圧的な言動

ア 大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

(4) 継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

長時間にわたる居座りや電話で教職員を拘束すること。

(注) 第1号および第2号のものに該当しなければ、学校における過剰な苦情・不当な要求等とならないとの趣旨で理解してはならない。

2 対処の内容

学校における過剰な苦情・不当な要求等が発生した際の対処の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処する必要がある。

- 一 教職員から校長等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- 二 可能な限り教職員を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該教職員に代わって校長等が対応すること。
- 三 保護者や地域住民等とのやり取りについて、必要に応じて、相手に断りを入れた上で録音すること。なお、録音に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、保護者や地域住民等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- 四 教職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、必要に応じて、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- 五 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 六 学校による現場対応が困難な場合においては、相談窓口に相談し、連携して対応すること。
- 七 法的な検討が必要な場合には、教育委員会と連携し、スクールロイヤー等へ相談すること。

3 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

教職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる学校における過剰な苦情・不当な要求等が生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがある。ただし、これらはあくまで例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処する必要がある。

- 一 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 二 行為者に対して警告文を発出すること。
- 三 行為者の電話・面談ではなく、メールなどの文書でのやり取りに切り替えること。

4 留意事項

教職員は、学校における過剰な苦情・不当な要求等に関する次の事項について留意しなければならない。

- 一 学校における過剰な苦情・不当な要求等は、保護者や地域住民等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- 二 教職員が提供する教育内容をよく理解し、保護者や地域住民等とは日ごろ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は、学校における過剰な苦情・不当な要求等の被害者になることを防止する上で重要であること。
- 三 保護者や地域住民等の権利に留意して適切に対応する必要があること。
- 四 障害者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。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止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、過剰な苦情・不当な要求等には当たらず、障害者差別解消法に基づき、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必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、保護者や地域住民等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

5 関連事項

教職員は、その職務において、いわゆるカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対していわゆるカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。

<県立学校における過剰な苦情・不当な要求等相談窓口>

教職員課 服務・免許係 電話 077-528-4531

※生徒指導、いじめ等に関係する相談は、幼小中教育課児童生徒室へ引継を行う場合があります。