熊野町立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針

令和８年 10 月策定
熊野町教育委員会

第１　目的

本指針は、「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)」が令和８年１０月１日から施行され、事業主にカスタマーハラスメント対策が義務付けられたことに伴い、学校、保護者及び地域住民等が平時からの信頼関係の構築及び適切なコミュニケーションを促進することを前提としたうえで、熊野町立学校に勤務する教職員等が、職場におけるカスタマーハラスメントによりその就業環境を害されることを防止し、教職員等の安全及び健康を確保するとともに、児童生徒等の健やかな学習環境及び適正かつ円滑な学校運営を組織として維持することを目的とする。

第２　定義

（１）学校に関わる者

保護者、児童生徒、地域住民、外部来訪者その他学校に対して意見、要望、相談、苦情等を行う者並びに電話、電子メール、SNS その他これらに類する手段により連絡又は発信を行う者をいう。

（２）カスタマーハラスメント

教職員等が職務に従事するにあたり、学校に関わる者からの言動であって、その要求内容に妥当性を欠くもの又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段若しくは態様が社会通念上不相当（一般的な常識や見方に照らし相当でないもの。以下同じ。）なものであり、これにより教職員等の就業環境が害されることをいう。

第３　対象範囲

本指針の対象は、熊野町立学校に勤務する教職員及び会計年度任用職員並びに教育実習生、部活動指導員、学校運営に従事するボランティアその他学校運営に従事する者（以下「教職員等」という。）とする。

第４　正当な意見又は要望等への対応

（１）学校に関わる者からの意見、要望、相談、苦情等が、教育活動及び学校運営の改善に資するものであり、かつその内容又は態様が社会通念上相当と認められる場合には、教育委員会及び学校はこれに誠実かつ真摯に対応するものとする。

（２）教育委員会及び学校は、学校側の対応がカスタマーハラスメントの発生原因又は背景に影響している場合があることに留意し、これらを幅広く解消するための不断の改善に努めるものとする。

第５　カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例は、次に掲げるものがあるが、限定列挙ではなく、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合がある。

① 暴行、傷害その他身体的な攻撃
② 脅迫、暴言、侮辱、威嚇、土下座の要求その他精神的な攻撃
③ 教職員等個人に対する人格否定、名誉又は信用を傷つける言動
④ 長時間（目安：30 分）又は長期間（目安：１ヶ月）にわたる居座り、執拗な電話、面談の強要、謝罪の要求その他拘束的若しくは執拗な言動
⑤ 教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える対応の要求その他の不当な賠償要求
⑥ 児童生徒を介して教職員等に心理的圧力を加える行為
⑦ 教職員等の私生活に関する情報を探索し、又は私的領域に踏み込む個の侵害行為
⑧ SNS その他インターネット上における教職員等個人への誹謗中傷、虚偽情報の拡散その他これに類する行為
⑨ 上記のほか、教職員等の就業環境を害するおそれのある不適切な言動

第６　教職員等の対応

（１）教職員等は、カスタマーハラスメントが生じ、又はそのおそれがある場合には、個人で抱え込むことなく、速やかに管理職に報告又は相談するものとする。

（２）教職員等は、自己若しくは他の教職員等及び児童生徒の安全確保を最優先とし、危害を加えられるおそれがあるとき、又は長時間の拘束、威圧的言動が続くときは、対応を中断若しくは終了し、又は複数人による対応を求めるものとする。

（３）教職員等は、暴力、脅迫その他の緊急性の高い事案その他必要があると認める場合には、速やかに管理職へ報告し、直ちに教育委員会又は警察その他関係機関と連携するものとする。

（４）教職員等は、必要に応じ、当該言動の内容、日時、場所、相手方、経過等を記録し、録音、メール、SNS 画面その他関係資料の保存に努めるものとする。

第７　管理職の責務

（１）管理職は、カスタマーハラスメントに関する報告又は相談を受けたときは、速やかに事実関係を把握し、必要な措置を講じなければならない。

（２）管理職は、教職員等に対し、当該対応を一人で担わせることのないよう配慮し、必要に応じて複数の教職員等による対応、面談方法の変更、連絡方法の限定その他の措置を講ずるものとする。

（３）管理職は、被害を受けた教職員等の心身の状況に十分配慮し、必要な支援につなげるよう努めるものとする。

（４）管理職は、事案の内容、緊急性及び即時性に応じ、学校として警察その他関係機関と連携し、又は教育委員会への報告その他必要な連携を速やかに行うものとする。

第８　教育委員会の組織的対応

（１）教育委員会は、学校からの相談若しくは報告を受けた場合には、迅速かつ正確な事実関係の確認を行い、必要に応じて学校への職員派遣、助言その他の必要な措置を講ずるものとする。
（２）教育委員会は、事案の内容に応じて学校と連携し、又は教育委員会が主体となって警察その他関係機関との緊密な連携を図るものとする。
（３）教育委員会は、専門的な助言や法的対応が必要な場合は、町が契約する顧問弁護士（以下「町顧問弁護士」という。）等に相談し、必要な指導及び助言を受けるとともに、必要に応じて法的措置等の検討を行うものとする。
（４）町顧問弁護士等への相談は学校から直接行うのではなく、学校からの報告を踏まえ、教育委員会が一括して行うものとする。

第９　記録の作成及び情報共有

（１）教職員等は、カスタマーハラスメントが生じた場合には、「カスタマーハラスメントに関する記録票（別紙様式１）」を作成し、その内容、経過及び対応状況を整理するものとする。
（２）上記の記録票は、個人情報の保護に最大限留意しつつ、必要な範囲で校内及び関係者間に共有し、再発防止及び適切な対応に活用するものとする。
（３）管理職は、重大事案又は外部機関との連携が必要な事案について、「カスタマーハラスメントに関する報告書（別紙様式２）」を作成し、速やかに教育委員会へ報告するものとする。ただし、緊急その他のやむを得ない理由があるときは、口頭その他適切な方法により報告するものとする。
（４）教育委員会は、提出された報告書の内容について、「熊野町カスタマーハラスメントに対する基本方針（令和８年４月 熊野町。以下「熊野町基本方針」という。）」に基づき、必要に応じて総務部長へ共有し、町長部局と連携して対処するものとする。

第１０　相談体制の整備とプライバシーの保護

（１）教育委員会及び学校は、カスタマーハラスメントに関し、教職員等が相談しやすい体制を整備するものとする。
（２）教育委員会及び学校は、相談への対応又は事後の対応に当たっては、性的指向、ジェンダーアイデンティティ、病歴等の機微な個人情報を含む相談者及び関係者のプライバシーの保護に配慮しつつ、適切に対応するものとする。

第１１　不利益取扱いの禁止

教育委員会及び学校は、教職員等がカスタマーハラスメントについて相談、報告及び記録を作成し、又は事実確認に協力したことを理由として、当該教職員等に対し不利益な取扱いをしてはならない。

第１２　被害教職員等への配慮

教育委員会及び学校は、カスタマーハラスメントにより精神的又は身体的な影響を受けた教職員等に対し、必要に応じて勤務上の配慮や面談その他の支援を行うものとする。

第１３　研修及び周知

（１）教育委員会及び学校は、本指針を講ずるに際し、アンケート調査の実施又は労働安全衛生関係法令に基づく衛生委員会の活用等により、必要に応じて教職員等の参画を得つつ、本指針の運用状況の的確な把握や見直しに努めるものとする。

（２）教育委員会及び学校は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、教職員等に対する研修その他必要な周知を行うものとする。

（３）教育委員会及び学校は、本指針の趣旨及び学校における対応について、保護者及び地域住民その他学校に関わる者への丁寧かつ継続的な周知に努めるものとする。

第１４　他の事業主等に関するハラスメントへの対応

（１）教育委員会及び学校は、他の事業主（学校に関係を有する事業主をいう。以下同じ。）から、教職員等による当該他の事業主の労働者等に対する職場におけるハラスメントに関し、事実関係の確認等の雇用管理上の措置について必要な協力を求められた場合には、これに誠実に対応するよう努めるものとする。

（２）教育委員会及び学校は、上記の事実確認等の協力を行った教職員等に対し、当該協力をしたことを理由として不利益な取扱いをしてはならない。

（３）教職員等は、他の事業主が雇用する労働者その他の学校に関係する者に対し、カスタマーハラスメントに類する言動を行わない等、必要な注意を払うよう努めなければならない。

（４）教育委員会及び学校は、教職員等以外の者（他の事業主が雇用する労働者及び個人事業主等）に対する学校に関わる者からの不当な言動についても本指針を適用し、これらの者から相談があった場合には、必要に応じて適切な支援を行うよう努めるものとする。

第１５　児童生徒等への配慮及び安全確保

（１）教育委員会及び学校は、カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、当該事案に関係する児童生徒等が不利益を被ったり、学習環境が害されたりすることのないよう、児童生徒等に対して十分な配慮を行うものとする。

（２）カスタマーハラスメントにより、児童生徒等の安全が脅かされるおそれがある場合は、学校安全計画及び危機管理マニュアル等に基づき、不審者侵入等の対応に準じて、児童生徒等の安全を最優先で確保するための迅速かつ適切な対応を行うものとする。

第１６　その他

（１）教育委員会事務局職員に対するカスタマーハラスメントについては、熊野町基本方針に基づき、町長部局と連携して適切な対処を行うものとする。

（２）教育委員会は、社会情勢、学校現場の実態その他必要な事情を踏まえ、本指針の内容について適宜見直しを行うものとする。

（別紙様式１）

カスタマーハラスメントに関する記録票

記録年月日	年　　月　　日	記録者職氏名	

※事案に関わった教職員等が速やかに作成し、管理職へ提出すること。

１　発生状況

発生日時	年　月　日（　）　時　分頃
発生場所	□ 教室　□ 職員室　□ 校長室　□ 受付・玄関　□ 電話 □ 外出先（　　）　□ その他（　　）
対応者	（主対応者）　　（同席者）
相手方区分	□ 保護者　□ 児童生徒　□ 地域住民　□ 近隣住民 □ 外部来訪者　□ その他（　　）
相手方氏名等	
相手方との関係	（例：〇年〇組保護者、近隣店舗経営者など）

２　言動の内容

主訴	
言動の態様（該当するもの全てにチェック）	□ 暴行・傷害　□ 脅迫・暴言・侮辱　□ 人格否定・名誉棄損 □ 長時間拘束（30 分超）　□ 教育活動を超える対応等不当な要求 □ 児童生徒を介した心理的圧力　□ 私生活の探索・介入 □ SNS・インターネット上への投稿・拡散 □ 他の事業主が雇用する労働者等に対するハラスメント行為 □ その他（　　）
具体的言動の内容（発言内容を可能な限り具体的に）	

３　対応内容

初期対応	□ 聞き取り　□ 複数対応へ切り替え　□ 対応の中断・終了
管理職への報告	□ 報告済（　時　分）　□ 相談中
外部機関等との連携	□ 教育委員会　□ 警察（通報含む）　□ その他（　　）

４　証拠資料

証拠資料の有無	□ 録音　□ メール・文書　□ SNS・インターネット画面 □ その他（　　）

５　今後の学校としての対応・再発防止策【管理職記入】

※個人情報の保護に十分留意し、厳重に管理すること。

（別紙様式２）

カスタマーハラスメントに関する報告書

報告年月日	年　　月　　日	報告者職氏名	

※管理職が教育委員会へ速やかに提出すること。

１　事案の概要

発生日時・場所	日時：　　年　月　日（　）　時　分頃 場所：
対応者	（主対応者）　　（同席者）
相手方情報	区分： 氏名等：
事案の要旨（主訴・言動の態様など）	

２　学校における対応状況

管理職による対応（複数対応、面談制限、連絡方法の限定などの措置内容）	
校内共有	□ 共有済（対象：　　）
外部機関等との連携	□ 警察等（通報含む）（　月　日、連携内容：　　）
証拠資料	

３　管理職判断

要求内容の妥当性	□ 有　□ 無　□ 判断保留
手段・態様の相当性	□ 相当　□ 不相当（カスタマーハラスメントに該当）

４　教職員等への影響及び今後の対応指針

教職員等への配慮（休暇、保健管理医面談など）	
今後の学校としての対応	
再発防止策	

５　今後の対応指針【教育委員会記入】

外部機関等との連携	□ 警察等（通報含む）との連携　□ 町顧問弁護士への相談 □ 町長部局との情報共有・連携
今後の教育委員会としての対応	

熊野町立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応手順

１　基本原則

（１）教職員等は、カスタマーハラスメントが生じた場合、個人で抱え込まず、速やかに管理職へ報告又は相談する。
（２）学校は、当該事案について、個人対応ではなく組織対応を原則とする。
（３）対応に当たっては、自己、他の教職員等及び児童生徒の安全確保を最優先とする。
（４）暴力、脅迫その他緊急性の高い事案については、学校の判断で直ちに警察その他関係機関と連携するものとする。
（５）相談、報告、記録作成又は事実確認への協力を行った教職員等に対し、不利益な取扱いをしてはならない。

２　初期対応

（１）事案発生時は、冷静に対応し、必要に応じて複数対応へ切り替える。
（２）身の危険を感じる場合又は暴力、脅迫等がある場合は、直ちに安全を確保し、必要に応じて学校又は教育委員会において警察等へ連絡する。
（３）面談、電話、来校対応等において、長時間（目安：30 分）又は長期間（目安：１ヶ月）の拘束、威圧的言動、執拗な要求等がある場合には、対応を中断又は終了する。
（４）対応後は速やかに管理職へ報告又は相談し、「カスタマーハラスメントに関する記録票（別紙様式１）」を作成する。（正当な意見等については必要に応じ）

３　管理職における事案整理の観点

① 要求内容に妥当性があるか。
② 手段又は態様が社会通念上相当か。
③ 教職員等の就業環境が害されているか。
④ 児童生徒への影響があるか。
⑤ 学校又は教育委員会による警察その他関係機関との連携が必要か。
⑥ 教育委員会への報告が必要か。

４　対応区分

（１）正当な意見・要望に対しては、誠実に対応し、必要に応じて記録を残す。
（２）不適切な言動を伴う事案に対しては、複数対応、面談方法変更、時間制限、連絡方法限定等を行う。管理職が関与して、学校又は教育委員会において関係機関と連携する。
（３）重大又は悪質な事案に対しては、教育委員会へ速やかに報告し、事案の緊急性及び即時性に応じて、学校又は教育委員会において警察その他関係機関と連携するとともに、必要に応じて教育委員会が町顧問弁護士等への相談を行う。

５　記録・報告

（１）事案対応を行った教職員等は、速やかに「カスタマーハラスメントに関する記録票（別紙様式１）」を作成し、管理職へ報告する。
（２）管理職は、重大事案又は外部機関との連携が必要な事案について、「カスタマーハラスメントに関する報告書（別紙様式２）を作成し、教育委員会へ提出する。
（３）録音、メール、SNS 画面、文書その他関係資料がある場合には、当該記録票又は報告書にその旨を明記し、適切に保存する。

６　事後対応

（１）学校及び教育委員会は、事実関係を確認し、対応の適否を検証する。
（２）被害を受けた教職員等に対し、必要な配慮及び支援を行う。
（３）再発防止のため、必要な範囲で情報共有、対応指針の見直し、研修等を行う。

対応が難しい場面の例、対応方法

事案	対応方法
●謝罪や今後の対応について文書での回答を要求された場合	・文書で全てを表現することは難しく、不完全な内容が伝わった場合、混乱を招く可能性があるため、原則として、保護者等個人に向けた文書での回答は行わない。 ・児童生徒・保護者等全体に向けて学校の方針を伝えることは有効。
●頻繁に長時間に及ぶ訴えを受ける場合	・対応が長時間に及ぶことが予想される場合は、最初に対応できる時間を伝えておく。 ・時間が守られない場合は、対応の中止を検討する。 ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合は、法的な観点も踏まえ、その後の対応を検討する。
●威圧的な態度や、大きな声で怒鳴る等の行為を受ける場合	・安易に相手の要求を受け入れるのではなく、組織の方針に従った対応を行う。 ・部屋の出入り口付近では対応しない。 ・再三の注意に応じない場合、対応の中止を検討する。 ・社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当する場合、法的な観点も踏まえ、その後の対応を検討する。
●マスコミへ対応する場合	・対応窓口を管理職の一人に一本化し、このことを教職員全員に徹底する。 ・マスコミに提供する情報の内容は、事前に町教育委員会と連携する。
●金銭を要求された場合	・学校だけの判断で補償等を承諾しない。（補償や賠償には議会の承認が必要になるケースがある） ・教職員個人に対する支払いの要求には対応できない。 ・金額が少額であっても応じない。 ・金銭の要求を受けた場合は、速やかに町教育委員会に連絡し、その後の対応を協議する必要がある。
●相手に暴力的な行為や破壊的な行為が見られる場合	・ただちに行為の中止を求める。 ・改善が見られない場合、対応を中止し、警察等の関係機関に連絡する。 ・暴力行為等につながる可能性がある場合は、事前に警察と連携しておくとともに、対応者からの合図を決めておくなど、すぐに通報できる体制を整えておく。
●録音する場合、録音の申し出があった場合	・録音する際は、原則として、事前にその旨を相手に説明した上で録音する。 ・相手から録音したい旨の申し出があった場合は、個人情報保護の観点から、録音データを第三者に提供しないよう協力を求める。（録画はプライバシー保護の観点からお断りする）

【参考】学校と家庭・地域との良好な関係づくりを進めるためのガイドライン（令和８年10月 広島県教育委員会）

熊野町立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応判断基準表

区分	主な内容	具体例	基本対応	教育委員会報告	警察等関係機関連携
レベル０	正当な意見・要望	・事実確認の依頼 ・説明要望 ・合理的改善要望	・通常対応	原則不要	原則不要
レベル１	不適切な言動を伴う事案	・大声 ・威圧的態度 ・長時間電話 ・執拗な面談要求	・管理職関与 ・複数対応 ・記録票（別記様式１）作成 ・必要に応じ報告書（別記様式２）作成	必要に応じ実施	必要に応じ学校又は教育委員会で実施
レベル２	就業環境や児童の教育環境を大きく害する事案	・人格攻撃 ・謝罪強要 ・土下座要求 ・私生活への介入 ・SNS 誹謗中傷	・記録票（別記様式１）作成 ・報告書（別記様式２）作成・報告 ・教育委員会報告 ・連絡方法変更 ・書面対応等	要	必要に応じ学校又は教育委員会で実施
レベル３	重大又は悪質な事案	・暴力、脅迫 ・退去拒否 ・付きまとい ・重大な名誉毀損 ・児童生徒を巻き込んだ圧力	・記録票（別記様式１）作成 ・報告書（別記様式２）作成・報告 ・即時安全確保 ・教育委員会即時報告 ・外部連携	即時報告	要 ※緊急時は学校から直ちに連携