十日町市立学校
カスタマーハラスメントの対応に関する指針

令和８年 10 月１日

十日町市教育委員会

１　趣旨

この指針は、十日町市立学校等において保護者及び地域住民等からのカスタマーハラスメントに対し、組織的に対処することにより、教職員（臨時的任用職員及び会計年度任用職員を含む。）の利益の保護及び過度な負担を軽減し、もって公務能率の向上を図ることを目的として、必要な事項を定めるものとする。

２　定義

(1) 十日町市立学校等（以下「学校」という。）とは、教職員が業務を遂行する職場を指す。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、学校に含むものとする。

(2) この指針において「カスタマーハラスメント」とは、学校において行われる次のすべての要素を満たすものをいう。

ア　保護者又は地域住民等からの言動であるもの

イ　教職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その言動が社会通念上許容される範囲を超えたものであるもの

ウ　その言動により、教職員の就業環境が害されるもの

(3) (2)アの「保護者又は地域住民等」とは、「児童生徒の保護者、親族、知人等の児童生徒の関係者及び地域住民」をいう。

(4) (2)イの「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、次に掲げる例によるものとする。

ア　そもそも要求に正当な理由がない要求、又は学校における教育活動と全く関係のない要求

イ　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の要求

ウ　対応が著しく困難な要求、又は対応が不可能な要求

エ　相当性を欠く賠償要求

オ　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

カ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、ＳＮＳ上への拡散等）

キ　威圧的な言動

ク　継続的、執拗な言動

ケ　拘束的な言動

(5) (2)ウの「教職員の就業環境が害されるもの」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受け、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たと認められるような言動」をいう。

３　教職員の基本姿勢

(1) 教職員は、学校における保護者や地域住民等との関係は、共に児童生徒の健やかな成長を支えるパートナーであることを十分に理解し、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、信頼関係を築くものとする。

(2) 教職員は、職務の遂行に当たり、何人に対しても法令遵守の姿勢を堅持する。

(3) 教職員は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むものとする。

(4) 教職員は、良好な勤務環境を確保するため、日常業務を通じてカスタマーハラスメントの防止に努めるとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

4　校長の責務

(1) 校長は、本指針等を教職員に周知し、意識啓発を図るとともに、カスタマーハラスメントに対する基本姿勢について適切な指導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より教職員の就業環境が害されていないか、又その恐れがないか、勤務環境に十分な注意を払わなければならない。

(3) 校長は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生する恐れがあるときは、組織的に対処し、その事案に応じて、迅速かつ適切に教職員の保護を図らなければならない。

5　カスタマーハラスメントに対する対処

(1) 保護者及び地域住民等への対応は、可能な限り教職員一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該教職員に代わって管理職が対応すること。

(2) 教職員は、管理職に直ちに相談・報告するとともに、対応の方針について指示を仰ぐこと。

(3) 管理職は、カスタマーハラスメントに関する相談の申出を教職員から受けた場合、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、その経過を時系列で記録すること。

(4) 教職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、必要に応じて、管理職等が当該教職員の心のケア等を行うこと。専門的なケアを必要とする場合は、校長が十日町市教育委員会学校教育課（以下「学校教育課」という。）に支援を依頼すること。

(5) 教職員が十分な説明を行った上で、なお繰り返し要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退出を求めたり、電話を切ったりすること。

(6) 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、校長が警察に通報すること。その際、学校教育課に報告すること。

(7) 保護者や地域住民等の対応について、必要に応じて、相手にその旨を伝えた上で録音すること。録音記録については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守すること。

6　周知・啓発の実施

(1) 学校教育課は、教職員に対して、本指針の内容及び対象となる言動の内容、対応方法について周知・啓発しなければならない。

(2) 学校教育課は、保護者及び地域住民に対して、本指針の内容を周知する。

7　研修等の実施

(1) 校長は、カスタマーハラスメントに対する適切な対応等を図るため、年間研修計画に位置付け、適切に研修を実施するものとする。

(2) 学校教育課は、必要に応じて、カスタマーハラスメントに関する研修資料等を作成し、各学校に提供するものとする。

8　カスタマーハラスメントに関する報告

(1) 校長は、教職員からカスタマーハラスメントの報告を受けたときは、教頭及び関係者と協議の上、当該報告に係る事案を担当する教職員を孤立させることがないよう組織的に対処するものとする。

(2) 校長は、カスタマーハラスメントによる被害の拡大を防止するために必要な措置を講じた上で、関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

(3) 校長は、カスタマーハラスメントに関する報告を受けた事案のうち、次のいずれかに該当するものについて、学校教育課長に第一報として口頭で報告するものとする。その後、「報告書（別記様式）」を作成し、学校教育課長に提出するものとする。

ア　警察に通報する必要がある事案

イ　弁護士に相談する必要がある事案

ウ　カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案

エ　その他学校教育課への報告が適当であると認められる事案

9　相談窓口

(1) カスタマーハラスメントに適切に対応するため、学校教育課に相談・報告窓口を設置するものとする。

【相談窓口】

十日町市教育委員会　学校教育課　担当：指導管理主事

(2) 学校教育課は、校長から相談・報告を受けた場合、当該報告に係る事案の対応のために必要な助言を行うとともに、必要に応じて、保護者及び地域住民等の面談等に立ち会い、ハラスメントの解消に努めるものとする。

10　その他

この指針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントの防止及び対応に関して必要な事項は、別に定める。

別記様式

十日町市立学校　カスタマーハラスメントに関する報告書

年　　月　　日

次のとおり報告します。

十日町市教育委員会　学校教育課長　様

所属長・氏名

件　　名		
発生日時		年　　月　　日（　）　　時　　分～　　時　　分
発生場所		
事案区分		□ 時間拘束型　□ リピート型　□ 暴言型　□ 暴力型 □ 威嚇・脅迫型　□ 権威型　□ 庁舎外拘束型 □ SNS／インターネットでの誹謗中傷型　□ セクハラ型
相手方	住　　所	
	氏　　名	（児童生徒学年・氏名）
	電話番号	
事案の概要		
対処状況		