県立学校用

教職員のための
学校に対する過剰な苦情・
不当な要求への対応ガイド

令和８年11月

徳島県教育委員会

１.はじめに

【ガイド作成の背景と目的】
近年の社会環境の変化や価値観の多様化に伴い、学校現場に求められる対応は高度化・複雑化しています。保護者等とのより良い関係構築に向けた基本姿勢を示すとともに、過剰な苦情等があった場合の具体的な対応手順をまとめ、組織的に対処するための共通指針として本ガイドを作成しました。

●保護者・地域住民対応における基本姿勢

パートナーシップの原則（本来の在り方）
●児童生徒一人一人の健全な成長を支援するという共通の立場に立ち、教育活動の充実をともに目指す。

組織対応の徹底
●教職員個人の対応に委ねず、学校・学校設置者・外部関係機関が密接に連携し、組織全体で対処する。

●法制度等の流れ

国の動向
●厚生労働省：改正労働施策総合推進法
法改正(R7.6)及び施行(R8.10.1)に伴い、カスハラ防止措置が事業主に義務付け
●文部科学省：給特法指針の改正
「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等」への対応を学校以外が担うべき業務と位置付け
●文部科学省：ガイドラインの策定
「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」策定

徳島県における対応
●県法制監察課：対策要綱・マニュアル改定
「徳島県不当要求行為等対策要綱」及び「不当要求行為等対応マニュアル」の改定
●教育政策課コンプライアンス推進室
「徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を改定、「カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために教職員が認識すべき事項についての指針」を整備し、学校現場での対応基準や対処の内容を明確化

２.学校に対する過剰な苦情・不当な要求（カスタマー・ハラスメント）とは

「徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱」では、カスタマー・ハラスメントを以下のとおり定めています。

> 教職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの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るものにより、教職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格若しくは尊厳が害され、又は教職員の勤務環境が害されることをいう。

過剰な苦情・不当な要求に該当するかどうかは、要求の「内容」又は「手段・態様」が社会通念上不相当であるかを総合的に判断する必要があります。判断に迷う場合は、次ページの「**３.過剰な苦情・不当な要求（カスタマー・ハラスメント）判断フローチャート**」を判断の参考にしてください。

３.過剰な苦情・不当な要求（カスタマー・ハラスメント）判断フローチャート

対象となる言動には、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のものも含まれます。

【注意】本チャートは判断の目安です。迷う場合や不安を感じる場合は、一人で抱え込まず、必ず管理職や相談窓口へご相談ください。

Q1 言動の主体（相手）は誰ですか？

- A. 保護者等・地域住民 ⇒【Q2 に進む】
- B. 職場の同僚・上司 ⇒他の相談窓口へ

【Q1でBの場合】
パワハラやセクハラ等にあたる可能性があります。各学校の管理職やハラスメント防止相談員又は県の相談窓口に相談してください。

↓ Aの場合

Q2 「要求内容」又は「手段・態様」は社会通念上、許容される範囲を超えていますか？

【要求内容】	【手段・態様】
□理由のない要求、無関係な要求 例：私生活への干渉、性的要求 □業務の範囲を著しく超える要求 例：個人的なトラブル解決の要求 □対応が著しく困難・不可能な要求 例：担任の変更・退職、法令違反の要求 □相当性を欠く賠償要求 例：金銭要求、無関係な賠償要求	□身体的な攻撃 例：暴行、物を投げる、唾を吐く □精神的な攻撃 例：脅迫、SNS への悪評、土下座の強要 □威圧的な言動 例：大声で怒鳴る、反社会的な言動 □継続的、執拗な言動 例：頻繁な電話、自宅への押しかけ □拘束的な言動 例：長時間の不退去、電話を切らない

- A. 当てはまるものがある ⇒【Q3に進む】
- B. いずれも当てはまらない ⇒カスハラ非該当の可能性

【Q2でBの場合】
「正当な意見・要望」や障がい等を理由とした「合理的配慮の求め」の場合は、学校教育を充実させる大切な意見です。パートナーとして、誠実な対応を継続してください。
カスハラには該当しないかもしれませんが、対応に苦慮する場合は、一人で抱え込まず各学校の管理職等に相談し、組織的に対応してください。

↓ Aの場合

Q3 その言動により、教職員の就業環境が害されていますか？

精神的・身体的な苦痛を与えられ、教職員の人格や尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されている

※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。

- A. はい。苦痛を感じる。業務に支障が出ている。
- B. いいえ。そこまでではない。

↓ Aの場合

カスハラに該当する可能性大
組織的な初期対応のステップへ

↓ Bの場合

今後カスハラに発展する可能性があります。しっかりと記録を残し、引き続き組織的に対応してください。

４. 過剰な苦情・不当な要求（カスタマー・ハラスメント）発生時の組織対応の流れ

【組織対応の原則】
過剰な苦情・不当な要求（カスハラ）に対しては、個人に対応させず学校組織として毅然と対応します。不当要求行為等対策責任者＊は、学校の副校長・教頭等です。 ＊徳島県不当要求行為等対策要綱

●発生時の段階的対応

①直ちに報告、組織で対応
●一人で対応せずに、管理職へ報告し指示を仰ぐ。複数名で対応、必要に応じて担当を交代する。

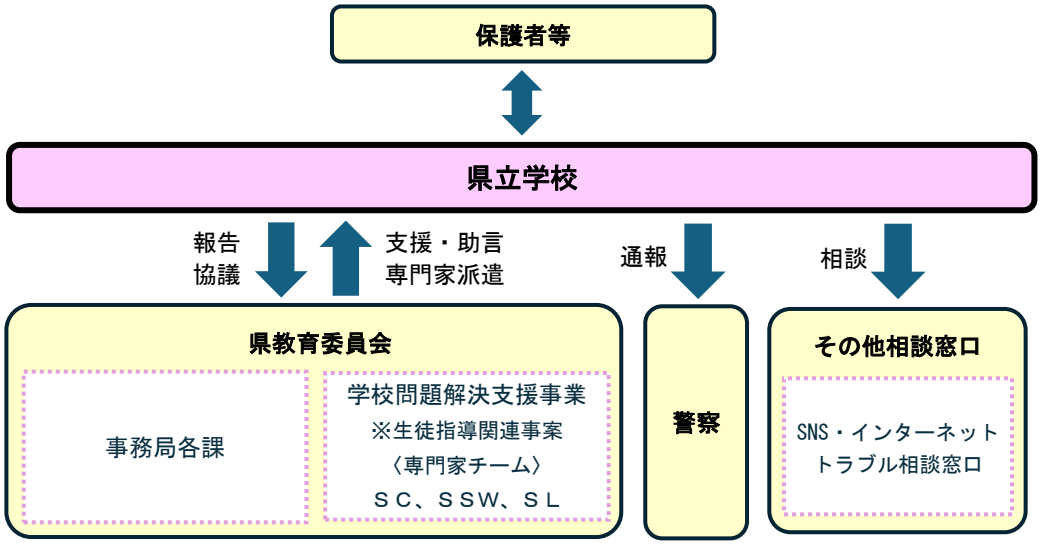
②客観的事実の記録
●いつ、誰が、どこで、何を言ったか（したか）を　客観的に記録する。
●相手に断りを入れた上で録音する。※抑止の上で有効。

③対応時間、打ち切りの目安
●教職員から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＊により退室を求めたり、電話を切ったりする。

【＊一定の時間の経過の目安】
・電話、面談　原則 30 分
・状況が膠着して 15 分～30 分

※学校においては、校長が庁舎管理責任者であり退去命令を出すことが可能。

④県教育委員会、外部機関との連携
●現場対応が困難な場合、県教育委員会へ報告・協議する。
●退去命令に従わない場合や、暴行や脅迫などの犯罪に該当し得る危険な状態のときは、躊躇せず警察に通報する。
●法的な手続きを要する場合は、弁護士等の専門家に相談する。（※県教委へご相談ください）



※各連絡先は「５. 県立学校からの県教育委員会等への連携窓口一覧」で確認

⑤アフターフォロー
●被害者のメンタルに気を配り、必要に応じて産業医、カウンセラー等と連携してケアを図る。
●学校側の対応等について振り返り、再発防止に向けた措置を行う。

５.県立学校からの県教育委員会等への連携窓口一覧

■代表的な問い合わせ内容及び県教育委員会連絡先

※内線番号については、088-621-〇〇〇〇の〇の部分

内容	担当課・係	内線番号
いじめ、生徒指導に関すること	いじめ・不登校対策課　いじめ問題等対策担当	3143・3152
不登校に関すること	いじめ・不登校対策課　不登校支援担当	3138・3158
事故、けがの速報に関すること	いじめ・不登校対策課　いじめ問題等対策担当	3152
学習指導、成績、進級、卒業に関すること	義務教育課　義務教育指導担当 高校教育課　高校教育指導担当 特別支援教育課　特別支援学校担当	3201 3206 3141
教職員の服務に関すること	教職員課　県立学校人事担当	3133
部活動に関すること（運動系）	体育健康安全課　体力・競技力向上担当	3165
部活動に関すること（文化系）	高校教育課・義務教育課　教育文化発信担当	3121
特別支援教育に関すること	特別支援教育課　特別支援学校担当	3141
個人情報の紛失、漏洩に関すること	教育政策課　働き方・発信戦略担当	3159
授業料、奨学金に関すること	生涯学習課　修学支援担当	3144

■学校問題解決支援事業

学校問題解決支援事業 （※生徒指導関連事案）	学校問題解決支援コーディネーターを配置した 「いじめ・学校問題相談窓口」（いじめ・不登校対策課内） 受付時間：月曜日～金曜日（8:30～17:15）	088-621 -3152

■ＳＮＳ・インターネットトラブル相談窓口（法務省等）

相談窓口	相談担当等
違法・有害情報相談センター （総務省委託事業）	違法・有害情報相談センターは、インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供等を行う相談窓口 ホームページ： https://ihaho.jp/
人権相談（法務省）	・みんなの人権 110 番（全国共通人権相談ダイヤル） 最寄りの法務局につながり、法務局職員又は人権擁護委員に相談 電話：0570-003-110 ・法務省インターネット人権相談受付窓口：https://www.jinken.go.jp/
誹謗中傷ホットライン （一般社団法人セーファーインターネット協会）	ネット上の誹謗中傷に対して、掲載されているサイトに利用規約等に沿った削除等の対応を促す通知を行う相談窓口 ホームページ：https://www.saferinternet.or.jp/bullying/

６.教職員からの個別相談・支援窓口（ハラスメント・健康・福利厚生）

■「徳島県教職員のハラスメントの防止等に関する要綱」第８条に定める相談窓口

※県教育委員会では、学校に対する過剰な苦情や不当な要求に関する個々の教職員からの相談にも対応

所属	対象者	連絡先
教育政策課コンプライアンス推進室（総合窓口）	全ての教職員等	TEL:088-621-2771 MAIL：compliancesuishinshitsu1@pref.tokushima.lg.jp ◇コンプライアンス研修のページ https://compliancetraining.tokushima-ec.ed.jp/
教育政策課	県教育委員会事務局・教育機関職員及び県立学校教職員（教育関係職員を除く）	088-621-3208
教職員課	県立学校教育関係職員	088-621-3130

■福利厚生

相談窓口	相談担当等	連絡先
気軽に何でも相談窓口	福利厚生課　厚生健康担当 ※電話、来所、メール相談あり	088-672-3278
徳島県教職員相談事業	公認心理師・臨床心理士、精神科医、弁護士等 ※詳細は掲示板・福利厚生ポータルサイトにて確認 ◇福利厚生ポータルサイト https://health.tokushima-ec.ed.jp/	

【参考】

●文部科学省

「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」