鳥取市立学校におけるカスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年１０月
鳥取市教育委員会

１．本方針の目的

学校は、保護者や地域住民等と信頼関係を築きながら、子どもたちの健やかな成長を支える場です。鳥取市教育委員会では、保護者等からの意見や要望は、学校運営の改善につながる大切な声として、真摯に受け止めることを基本としています。

一方で、カスタマーハラスメントが社会的な問題となっており、学校現場においても、教職員が対応に苦慮する場面が生じています。教職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、教職員の尊厳を傷つける行為は、職場環境や職員の心身の健康への悪影響をもたらすほか、業務遂行に支障を与えるなど、看過できない問題につながるおそれがあります。

組織としての対応方針をあらかじめ整えておくことは、教職員を守り、将来的なリスクを未然に防ぐうえで重要です。このため、組織的にカスタマーハラスメントの防止に努め、発生した場合には毅然と対応することができるよう、本方針を策定しました。

２．カスタマーハラスメントの定義

保護者・地域住民・その他の学校関係者等からの言動であって、当該言動の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段又は態様により教職員の就業環境が害されることをいいます。

３．対象となる言動の判断基準

（１）言動が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか

当該言動の目的、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、当該言動の行為者との関係性に着目し、総合的に判断します。

なお、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断にあたっては、学校側の不適切な対応が該当言動の原因や背景となっている場合があることに留意しなければなりません。

（２）教職員の就業環境が害されるかどうか

判断に当たっては、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、同じように感じるような言動であるかどうかを基準とします。

なお、言動の頻度や継続性が考慮されますが、強い精神的又は身体的な苦痛を与える態様の言動がある場合には、１回の言動であっても該当し得ます。

４．カスタマーハラスメントになり得るもの

・そもそも要求に理由がない又は教育活動と全く関係のない要求
・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
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・妥当性を欠く賠償要求
・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
・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）
・威圧的な言動
・継続的・執拗な言動
・拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）

５．カスタマーハラスメントへの対応

学校として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしてもなお、長期間、長時間または幾度にもわたって同じ趣旨の主張や要求を繰り返すなど、非常に執拗であったり、乱暴な言動を伴ったりするなど、社会通念上許容される範囲を超える状況であると思われる言動については、以下の方針で対応します。

方針	内容
組織対応の原則	教職員個人ではなく、学校組織として対応する
記録の徹底	言動の内容・日時・対応経過を記録する
毅然とした対応	不当な要求には明確に応じられない旨を伝える
教職員の保護	被害を受けた教職員の心身のケアを優先する
関係機関との連携	必要に応じて教育委員会・警察・弁護士等と連携する

６．カスタマーハラスメントの予防

本基本方針を鳥取市公式ウェブサイト並びに鳥取市教育委員会ポータルサイトに掲載するとともに、カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを各学校に掲示し、教職員や保護者等に周知します。さらに、対応方法等をまとめたマニュアルを整備します。

７．相談窓口・問い合わせ先

項目	担当課・連絡先
本マニュアルに関すること 下記に掲げるもの以外	学校保健給食課（TEL：0857-30-8416）
児童生徒が関係するもの	鳥取市総合教育センター（TEL：0857-36-6060）
教職員に関すること	学校教育課（TEL：0857-30-8412）