学校カスタマーハラスメントの対応について

戸田市教育委員会
教　育　政　策　室

1.カスタマーハラスメントの定義

カスハラ対策法の成立

〇2025年6月、労働施策総合推進法（カスハラ対策法）が改正され、企業や組織に対し、労働者をカスハラから守るための就業環境整備が義務付けられた。

〇商品やサービスの改善を求める正当な申し出（クレーム）は業務上必要なものだが、要求内容自体が理不尽であったり、要求を実現するための手段や態度が不適切である場合はカスハラとみなされる。



※職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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たもの（顧客等言動）により当該労働者の就業環境が害されること。**

※**令和8年10月1日の法改正**により、これまで**努力義務**だったカスタマーハラスメント対策と求職者へのセクシュアルハラスメント対策が、すべての企業（事業主）にとって**法的義務に引き上げられる。**

1.カスタマーハラスメントの定義

業種や業態により態様は異なるが、厚生労働省の指針では、**社会通念上許容される範囲を超えた言動**の例として、次のような言動が挙げられる。

＜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又は商品・サービス等と全く関係のない要求

・性的な要求や労働者のプライバシーに関わる要求をすること。



②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・契約金額の著しい減額の要求をすること。

④不当な損害賠償要求

・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

＜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）

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。



『政府広報オンライン』

１.カスタマーハラスメントの定義

戸田市カスタマーハラスメント対策基本方針
（令和7年9月1日）

〇カスタマーハラスメントの定義
「行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。
【カスタマーハラスメントの判断基準】
（１） 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか
（２） 要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして相当な範囲か

〇カスタマーハラスメントへの対応
　職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
　また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応をし、さらに悪質な場合は、警察官の臨場を求めることや、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。

〇主なカスタマーハラスメント対策
・カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定
・職員へのカスタマーハラスメント事例の共有
・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
・職員用名札の変更
・研修の実施
・ポスターによる意識啓発
・通話録音の活用

2.学校におけるカスタマーハラスメント

厚労省による定義（3要件）

以下の全てを満たすものが「カスタマーハラスメント」と定義される。

（1）関係者からの言動： 顧客、施設の利用者等の事業に関係を有する者の言動であること。

（2）許容範囲の超過： 業務の性質等に照らして、**社会通念上許容される範囲を超えたもの**であること。

（3）就業環境の阻害： 当該労働者の就業環境を害すること。

戸田市カスタマーハラスメント対策基本方針

カスタマーハラスメントの判断基準

（1） 行政サービスの利用者等の要求内容に妥当性はあるか

（2） 要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして相当な範囲か

厚労省による定義（3要件）や戸田市カスタマーハラスメント対策基本方針と照らし合わせて判断する

「カスハラ」かどうかを瞬時に見極め判断するのは困難である。
判断基準等を共通理解することと同時に、対応に関するルールを徹底する。

〇個人で判断しない： 一人で抱え込まず、必ず複数の教職員や管理職で対応するなど「組織的に対応（判断）する」こと。

〇手段がエスカレートした時点で対応を切り替える： 話し合いの途中で「手段や態様」が度を越えたと複数人で判断した場合、警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応をとること。

２.学校カスタマーハラスメント

【2025.11】東京都立川市

・保護者との児童間トラブルに関する面談後、その保護者と関係者が学校へ押しかけ、教職員へ暴行を加える。

【2025.9山口県下関市】

・保護者が市教育委員会へ「男性教諭らが授業中に女児をトイレに行かせず、やかましく怒鳴りつけていた」などとする事実無根のメールを送信する。
・教諭は、事実確認のための複数回の聞き取りや会議への出席を余儀なくされ、多大な精神的苦痛を受ける。
・3万3000円の損害賠償を命じる。（原告は35万円を求めて提訴）

【2018.11】山梨県甲府市

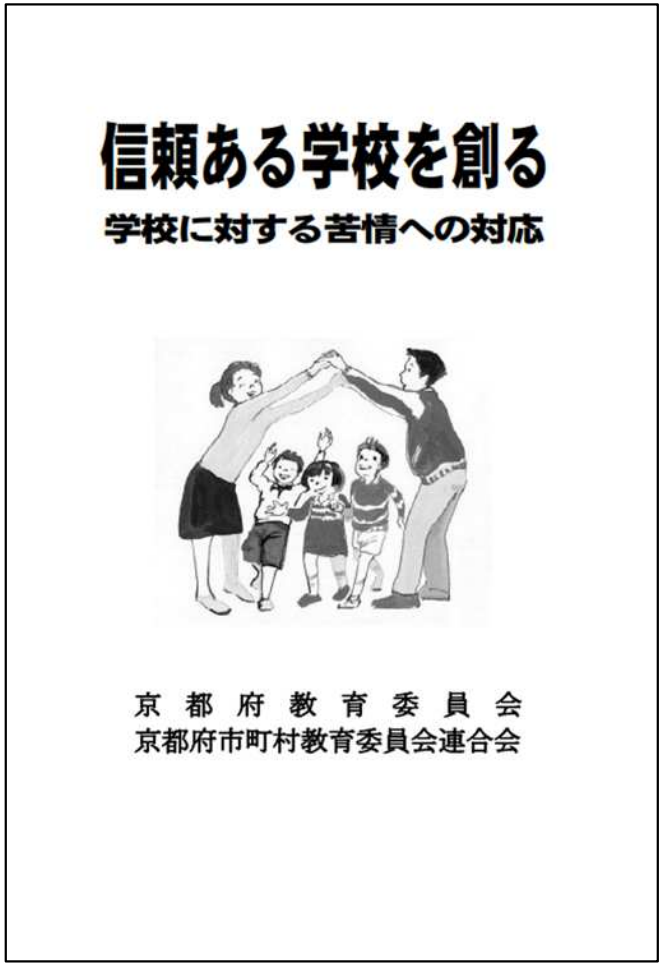
・保護者からの強い苦情に対して、管理職が十分な事実確認をせず教諭に謝罪を強いた。裁判所は管理職には教職員を保護する安全配慮義務があるとの判断をする。

【市内学校におけるこれまでの対応例】
〇1対1の対応は原則行わず、複数で対応している。
〇保護者との面談は時間を制限して行っている。

4.学校カスタマーハラスメントへの対応（他自治体）







文部科学省HPに17自治体の事例が公表されている

１３都道府県教育委員会（青森県・東京都・岐阜県　他）
２指定都市教育委員会（京都市・広島市）
※埼玉県においては、今後県立学校部人事課で学校向けの指針を作成予定

４.学校カスタマーハラスメントへの対応

〇仁愛女子高等学校（福井県福井市）
- 令和7年度「カスタマーハラスメント基本方針」を策定・公開
- 背景として、令和2年に、国からカスタマーハラスメントに関する対策方針が示された。また、同行単独としてではなく、全国の教育現場において、一部の保護者や外部の人間による「常識を逸脱した言動」が深刻な問題となっている点を背景としている。
- 学校としては、教職員の人権を尊重し、安心して働ける環境を守ることを目的としている。

〇東京都教育委員会「保護者対応ガイドライン」
- 保護者との面談は平日の放課後に原則30分以内
- 面談や電話は記録のために原則録音
- 社会通念を超える言動の保護者には、教職員5人程度で対応
- 暴力や居座りは警察に通報

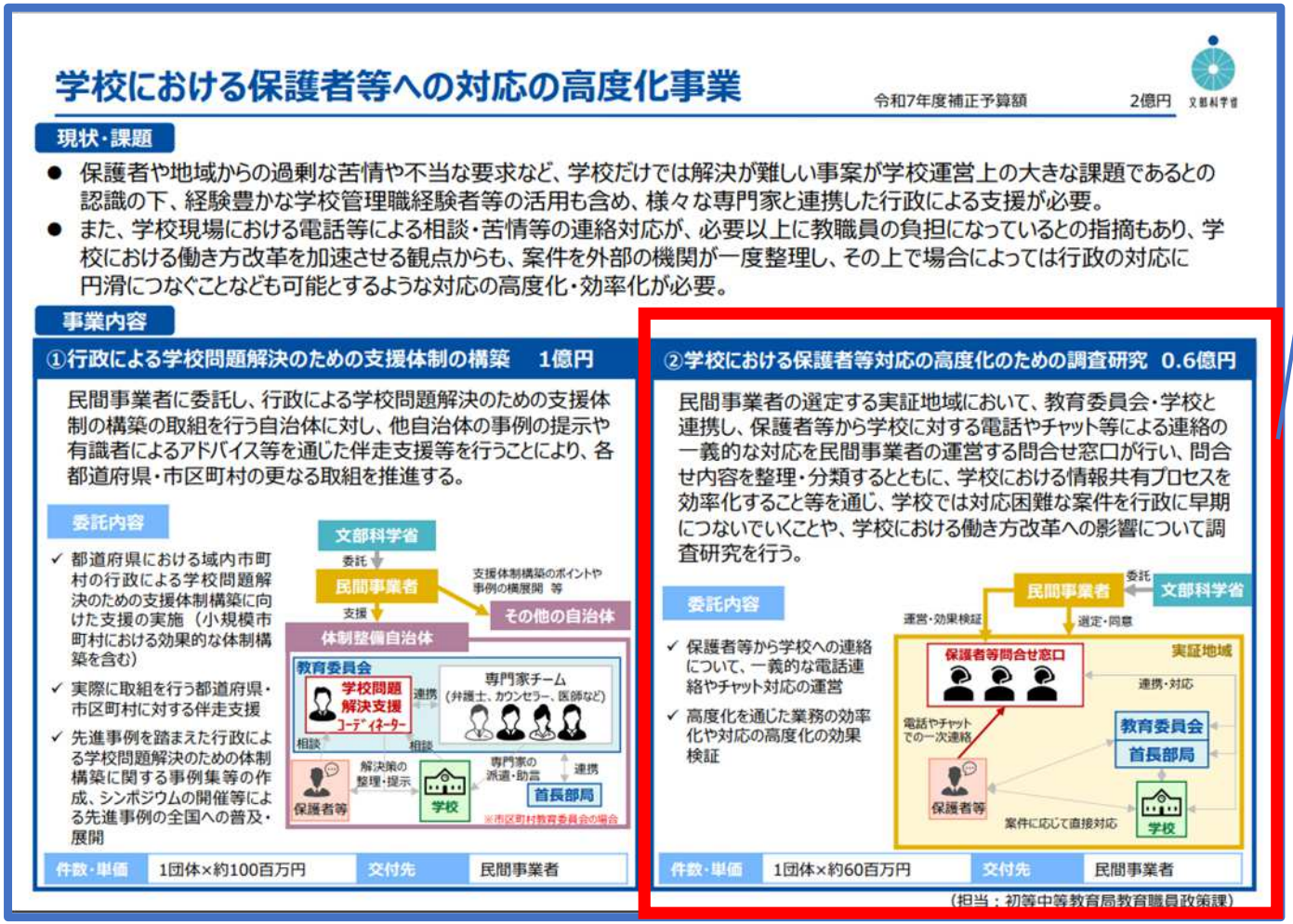
◆過去5年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した教職員は23%（約5人に1人）

◆教職員側の対応力向上についても、日頃から意見交換などを通じて関係性の構築を求める。

〇窓口が教育委員会
- 奈良県天理市　「ほっとステーション」（教育総合センター内）
- 静岡県裾野市　学校への電話対応を民間委託
- 熊本県　学校問題解決支援相談窓口
- 兵庫県川西市　「オンブズパーソン制度」1999～　第三者機関が保護者対応



4.学校カスタマーハラスメントへの対応



【調査概要】

・学校への連絡について、一義的に集約し、情報共有プロセスを効率化する。

市内各校

委託された民間事業者コールセンター

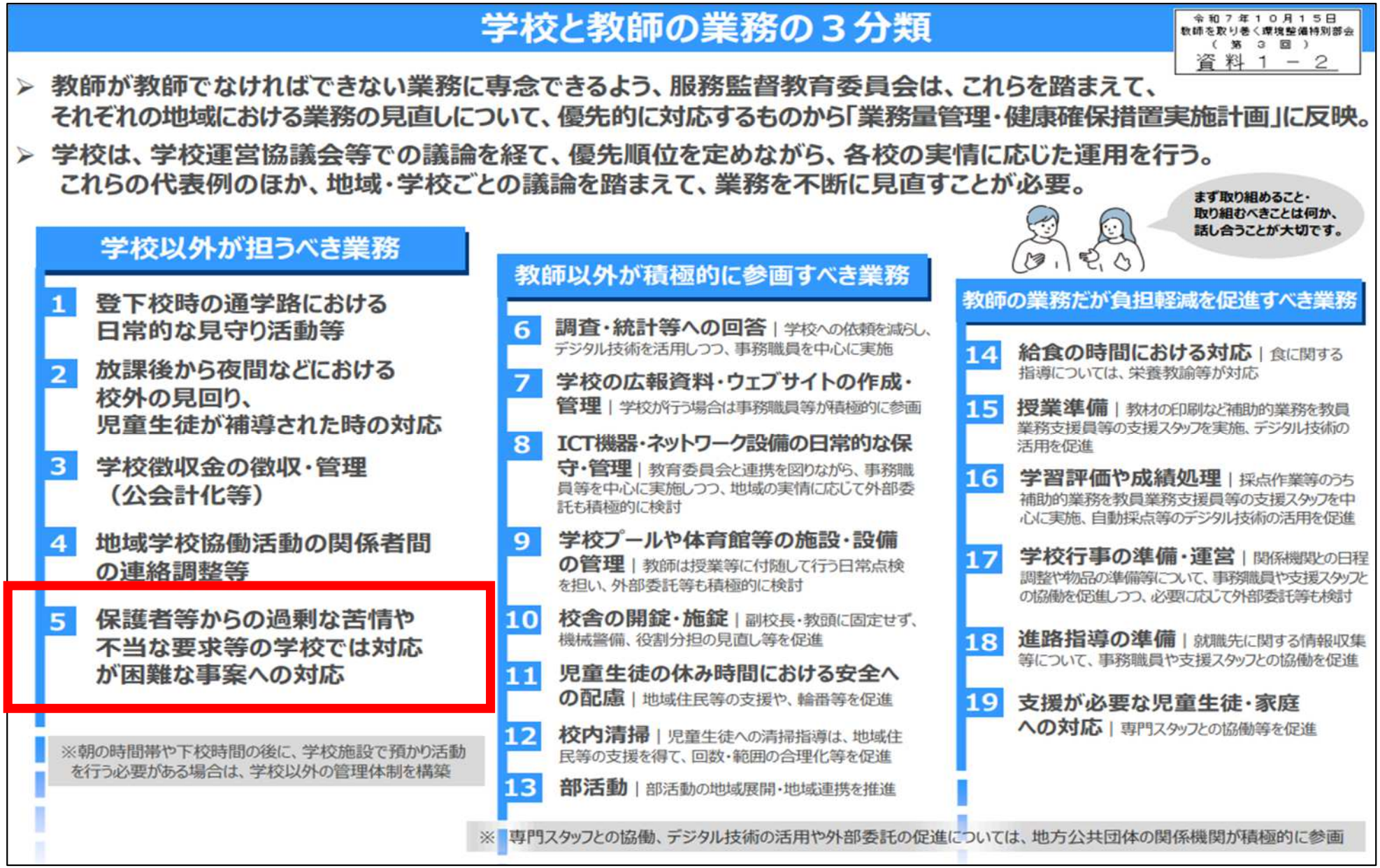
保護者や地域からの問い合わせ



【調査研究自治体へのヒアリングより】

- **運営に係る費用面に課題がある。（専用ダイヤルの開設・コールセンターの委託等）**
- **学校への連絡は減ったが、問合せ窓口からの連絡を各担任等へ振り分ける手間があり、事務職の業務量は増加した。**
- **過剰な苦情は問合せ窓口を通すことで、度を越えたものではない状態で対応できる。**

4.学校カスタマーハラスメントへの対応



【教師を取り巻く環境整備特別部会（第2回）】
教師を取り巻く環境整備についての議論の中で、「学校・教師が担う業務に係る3分類」の改訂案を示す。
保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等への対応については**「学校以外が担うべき業務」**と位置付けた。

５.学校の困難さと対応

【困難さ】
学校がカスハラ対策を強化していくには、以下の課題があげられる。

〇「正当な要望」と「カスハラ」との線引きが難しく、**重大な問題を見落とすリスク**がある。
〇マニュアルを一律で厳格に適用することを重視すると、じっくり話を聞けば納得されたというケースのはずが、事務的にあしらい**不信感を強めてしまう場合**がある。
〇法的・専門的な知識がなければ解決できない「過剰な苦情」や「不当な要求」の多くは、「慰謝料を払え」「担任を今すぐ変えろ」といった教師の手に負えない領域で、**どこまでが法的に正当で、どこからが不当（業務妨害など）なのかを現場が判断するのは困難**な場合がある。

【対応】
〇教師が一人で謝罪の連絡等の対応を行い、対応の長期化が原因で精神的に追い詰められ**本来の業務に支障が出る**。現在は「**学年や学校全体（管理職）の組織で対応する**」ことが必要となる。
〇**複数人で対応する**ことで、客観的な視点が入り、カスハラかどうかの判断がしやすくなる。



６.今後の方向性／教育委員会の支援

【国の動向】

〇学校・教師が担う業務に係る3分類の改訂
「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等への対応」については、明確に「学校以外が担うべき業務」として位置付けたことなど。

〇保護者等対応の高度化事業
民間への窓口委託や、弁護士等の専門家と連携した支援体制の構築を推進している。

〇カスハラ防止指針（令和８年10月1日から適用）
- 事業主の方針等の明確及びその周知・啓発
- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- 職場におけるカスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応
- 職場におけるカスハラへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置等

【学校と連携した教育委員会の支援】

〇学校と保護者・地域が子供を育てる良好なパートナーとなる支援体制の構築
- カスハラ防止指針の策定及び周知
- 教職員研修の充実（保護者等とのよりよい関係づくり・適切な対応等）
- 学校運営協議会等を活用した「学校・教師が担う業務に係る3分類」の地域社会への啓発と理解促進

〇法的防波堤の構築
- 専門家（スクールロイヤー）と連携した適切な対応