

宮津市立幼稚園及び小中学校における カスタマーハラスメント対応マニュアル

1 カスタマーハラスメントの定義

宮津市立幼稚園及び小中学校（以下「学校等」という。）で行われる保護者、地域住民
その他学校等の管理運営に係る者（以下「保護者等」という。）の言動であって、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、職員が精神的苦痛若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害さ
れ、又は職員の勤務環境が害されることとなるものをいいます。具体的には、保護者や園
児・児童生徒関係者が教職員に対して、教育・保育や指導の名目で過剰な要求や暴言、長時
間の叱責などを行い、勤務環境を害する行為を指します。

(1) カスタマーハラスメント該当の判断

事案ごとに、要求の内容や手段・態様（教職員の被害や業務への支障の状況を含む）を
丁寧に確認し、社会通念に照らして該当するかどうかを組織（学校等、教育委員会）で判
断します。

- 要求等の「内容」が 社会通念上許容される範囲を超える
- 要求等の「手段・態様」が 社会通念上許容される範囲を超える

「内容」と「手段・態様」のいずれかが社会通念上許容される範囲を超えれば、カス
タマーハラスメントに該当

【社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】

社会通念に照らし、保護者等の言動の内容がサービス内容からして相当性を欠くもの、又
は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

【社会通念上許容される範囲を超える例】

■要求等の内容 要求内容に妥当性を欠く、または不相応な場合

（例）事実や根拠がないこと、学校等に瑕疵が認められないことに対する対応の要求
過剰な要求、実現困難な要求（クラス替えや担任の変更・退職等、特定の児童
生徒の特別扱い等）、不当な言いがかり、過大な補償、謝罪の要求等

■要求等の手段・態様 暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

（例）身体的（暴行、傷害）・精神的（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）な行動
威圧的な言動、土下座の要求、継続的・執拗な言動、居座り等拘束的な行動等

2 カスタマーハラスメントの予防（初期段階の対応）

学校等の指導や対応に対して抱いている保護者等の不安や焦り、苛立ちといった心理的事実を受け止めつつ、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、寄り添った対応に努めるとともに、適切かつ迅速に対応することが重要です。そのため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

(1) 冷静に対応する

■ 感情の修復を第一にしたうえで、冷静かつ丁寧に対応します

・苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますので、話をこじらせないために丁寧な口調で冷静に対応することが重要です。

・感情の修復を目的として、「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」等、相手が不快な思いをしたという事実に対してお詫びすることは、相手が冷静になることに繋がります。

※何に対するお詫びかを明確にし、学校等として全体的に非を認めたと受け取られないよう注意が必要です。

(2) 訴えの原因となっている事実関係を正確に把握する

■ 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）により話の内容を把握し、「対象」「理由」「要求」などを特定します。

・相手が自分自身で見聞きしたことなのか、第三者から伝え聞いたことなのか、推測なのかも正確に聞き取ります。

■ まずは傾聴に徹し、学校等としての説明は後にして、最後まで聞き取ります。

・相手の申出内容や主張を把握することを第一とするため、事実関係を整理しながら丁寧に聞き、正確に記録します。

■ 一通り話を聞き、内容に不明確な部分や不足する情報があれば、質問をして確認し、要点を整理します。

・相手の勘違いがあれば、正しい情報を提供します。

(3) カスタマーハラスメントに該当すると考えられる場合は、学校（園）長に速やかに報告し、組織的な対応を行う

・相手には「対応にあたり必要な情報は校内の管理職や、必要があれば教育委員会事務局とも共有させていただきます」とお断りしておきます。

・報告を受けた学校（園）長は、報告内容を吟味しカスタマーハラスメントに該当するか慎重に判断のうえ、学校等としての対応体制や対応方針を決定します。

3 カスタマーハラスメントへの対応原則

日々の業務に加え、カスタマーハラスメントへの対応を行った教職員は精神的負担が非常に大きいため、担当者を孤立させることなく、組織として、毅然と適切に対応することが重要です。

(1) カスタマーハラスメントへの基本的な対応手順

①前述2のとおり教職員は要求内容の把握等を行い、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる内容を含めた記録を作成のうえ、速やかに学校（園）長に報告します。

・自分の要求が通ると勘違いされないよう、「管理職に代われ」等の要求に対して、対応する教職員は「私が責任を持って対応します」と伝え毅然と断ります。

②学校（園）長は、事態が継続する可能性がある場合は、その後の対応体制や対応方針について教職員に指示し事態の鎮静化を図るとともに、教育委員会に事案の内容や対応内容等を速やかに報告し、情報共有を行います。

・対応窓口や面談時の直接対応者（複数人）、記録係など、役割分担を決定します。
直接対応時にその場で判断を求められることを防ぐため、最初は学校（園）長以外から選びます。
・園児・児童生徒が関係する事案の場合は、その内容に応じて園児・児童生徒からの聞き取りや心のケアの担当者も決定します。

③その後もハラスメントが継続する場合には、学校（園）長は教育委員会に経過等を報告するとともに、対応を協議します。

・教育委員会は協議において、事案解決に関する助言や支援を行います。

④なおも、ハラスメントがエスカレートし、学校（園）運営等に支障が生じる場合は、教育委員会は必要に応じて対応の引き継ぎや市の顧問弁護士等への相談を行い、解決を図ります。

(2) 組織的な対応を行う

①複数人で対応する

対応は、相手と同数以上の複数人で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報などそれぞれの役割分担を決めておきます。

②学校（園）長は最初から対応しない

学校（園）長が最初から対応してしまうと、その場での判断を求められ、その後も学校（園）長が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ」などと要求しても、応じることなく「私が担当ですので、責任をもってお話を伺います」「上司には私から報告します」などと告げ、最初から学校（園）長に直接対応させないようにします。

③校（園）内で対応する

対応場所は、教職員の出入りがしやすく、教室等から離れた、園児・児童生徒の行き来が少ない場所を選ぶようにします。「自宅に來い」等という要求には応じる義務はありませんので、毅然と断り、相手の指定する場所には出向きません。

④時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間割かれると、教職員に過度な負担を与え、学校（園）運営に支障を来すことにつながりかねないことから、「業務の都合上、〇時までならお話を伺うことができます」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。話が進展しなければ、「お約束の時間となりました。これ以上お話をしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください（お電話を切らせていただきます）」と告げ、対応を終了します。なお、事実関係の把握に時間を要するケース等もあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

【対応終了の目安時間】

- ・電話対応の場合： 30 分
- ・対面対応の場合： 60 分

暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応終了を判断する

(3) 毅然とした対応を行う

①議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれる恐れがあることから、議論は避け、要求に端的に回答します。

②曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言やその場しのぎの回答はしないように注意します。事実関係の確認が必要なものは、即答せず「事実関係を確認してから後日回答します」と伝えます。

③可能であれば録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモで正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的になり威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話をＩＣレコーダー等で録音します。録音に当たっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため録音させていただきます」などと、録音の目的を説明し同意を得ることを基本としますが、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応なども見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

④警告する

脅迫や暴言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのであれば、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はお控えください。」

などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回警告します。

⑤対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校等として対応できないことを要求している場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了します。また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ちに対応を中止します。

(4) 法的に対応する

①施設管理権の行使（退去命令）

学校（園）長は、当該施設の管理権を有しています。裁量権を逸脱しない限り、相手に対して施設利用について一定の制約に服させることができますので、対応を終了してもなお 相手が居座り続ける場合に、複数回の警告を行ってもなお応じない場合は、退去を命令することができることとします。

【対応終了後も居座り続ける場合の対応手順例】

ア 警告（口頭）

校（園）内（建物・敷地内）から直ちに退去するよう、断続的に3回まで繰り返し求める。

イ 退去命令文の手交

対応者は、学校（園）長が作成した退去命令文を読み上げ、手交する。

ウ 退去の勧告（口頭）

上記イにおいて命令した退去時限の経過後、再度退去を促す

エ 警察官出動要請の警告（口頭）

オ 警察官出動要請の予告（口頭）

「〇時〇分までに退去されなければ、警察を呼びますよ」と警告する。

上記エにおいて警告した時限の経過後、「これから警察を呼びます」と予告する。

カ 警察官出動要請 官津警察署に連絡し、対応を要請する。

②警察に通報する

退去命令に応じない場合や暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

③弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。学校等としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、教育委員会を通じて弁護士に相談します。

4 カスタマーハラスメントへの類型と対応のポイント

カスタマーハラスメントに該当する行為は、様々なパターンが想定され、実際の場面では複合的な事案となることもあるため、「組織的に対応する」「毅然と対応する」「法的に対応する」の3つの原則を基本に、類型それぞれの対応のポイントを押さえながら、状況に応じて適切に対応します。 ※以下、対応のポイント（網掛け部）に発言例を記載しています

(1) 長時間拘束・反復型

理不尽な要求の繰り返しや居座りにより、長時間の対応が求められる

【対応のポイント】

①繰り返し行われる不合理な要求には対応できない旨を伝えます。

「この件については、これまでに十分ご説明しております。学校（園）ではこれ以上お話することはありませんので、今後のお問い合わせはおやめください」「ご指摘いただいた誤りについては、お詫びして訂正しました。これ以上の対応はできませんので、お引き取りください」

②対応が長時間に及ぶことが予想される場合には、対応できる時間を設定します。

「この後、〇時から授業（会議・部活動）・保育がありますので、△分前には終了させていただきます」

③膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促します。

「お時間となりました。こちらからこれ以上説明できることもありませんし、他の業務もありますのでお引き取りください（お電話を切らせていただきます）」

④退去を求めても応じない場合は、上記3(4)①のとおり、退去命令や警察への通報等を行います。

(2) 暴力・暴言・威嚇・脅迫型

威圧的な行動や言動、態度により、教職員を傷つける等の行為をとる

【対応のポイント】

①大声や暴言に対しては、発言の度にやめるよう複数回警告します。

「十分に聞こえていますので、落ち着いてお話をください」
「そのような発言をされるのであれば、これ以上は対応できませんのでお控えください」

②訴訟を起こす、マスコミに流すなどの脅しに対しては、「どうぞなさってください」と売られたケンカを買うような発言は控え、回答しないようにします。

「それについては〇〇さんのご判断ですので、何も申し上げられません」

③土下座や責任をとる事の強要に対しても応じず、毅然とした態度で対応します。

「十分に説明することで私の責任は果たしています」

「土下座には応じかねます。人権的な見地からできません」

④警告を複数回行っても暴言を止めない場合は、対応を中止し、退去を促します。

「そのような発言を続けられるようであれば、これ以上の対応はできかねます。お引き取りください」

⑤なおも退去しない場合は、上記 3 (4)①のとおり、退去命令や警察への通報等を行います。また、暴力行為（殴る・蹴る・たたく・物を投げつける等）があった場合にはただちに対応を打ち切り、警察に相談します。

(3) 権威型

正当な理由なく権威を振りかざし要求を通そうとする、特別扱いを要求する

【対応のポイント】

①相手がどのような立場であっても、特別扱いはできないことを伝えます。

「〇〇さんにお伝えいただいても、学校（園）が対応を変えられるものではありません」

「ご要望に沿えないことについては、先ほど申し上げたとおりです」

②念書など、書面の作成要求に応じる義務はありませんので、そのような要求には応じずに、相手が持参した書面に署名や押印も行いません。

「ご指摘の点についてはお詫びして訂正しましたので、これ以上の対応（書面での謝罪）はできません」

(4) インターネット・SNS での誹謗中傷型

インターネット上に名誉の毀損やプライバシーの侵害に当たる情報を掲載する

【対応のポイント】

①嫌がらせや公開を目的とした撮影・録音行為は止めるよう、相手に警告します。

「教職員にも肖像権がありますので、撮影はおやめください」

「教職員には守秘義務がありますので、録音された会話が公表されると知りながら話すことはできませんので、録音は止めてください」

②警告を行っても撮影・録音行為を止めない場合は、上記3(4)①のとおり、退去を促すとともに、教職員のプライバシーの侵害や業務の適正な執行に支障を及ぼす恐れがあることを理由に、インターネット上に掲載しないよう求めます。

③インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、相手やプロバイダー等に対して削除または訂正を求めるとともに、必要に応じて下記の相談窓口にご相談し、対応を検討します。

【インターネット上の書き込みなどに関する主な相談窓口】

■違法・有害情報相談センター（総務省委託事業） <https://ihaho.jp/>

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、関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供を行う相談窓口です。

■人権相談（法務省） ☎ 0570-003-110

書き込みの削除等について、法務局職員または人権擁護委員に相談できます。

■誹謗中傷ホットライン <https://www.saferinternet.or.jp/bullying/>

インターネット上の誹謗中傷について、掲載されているサイトに対し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です。

(5) セクシュアルハラスメント型

教職員の体に触る、付きまとう等の性的な行動や、食事やデート等への執拗な誘い等の性的な内容の発言を行う

【対応のポイント】

①性的な言動に対しては、止めるよう警告を行い、録音・録画による証拠を残します。

「その発言（行為）はセクハラにあたりますのでお止めください。続けられるようであれば、今後、対応の証拠として録音（録画）させていただきます」

②警告を複数回行っても言動を辞めない場合は、対応を終了し上記3(4)①のとおり退去を促します。

③執拗なつきまとい・待ち伏せ行為に対しては上記3(4)①のとおり、校内等からの退去や立ち入り禁止を命じます。

5 相談窓口

教育委員会では、教職員が行うカスタマーハラスメントに関する相談にも対応し、必要に応じて助言や同席等を行います。また、メンタル不調を訴える相談者に対しては、健康相談に関する窓口の案内等を行います。

6 カスタマーハラスメント時に想定される違法行為と罰則規定

(1) 公務執行妨害罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 95 条第 1 項	公務員が職務を執行するにあたり、これに対して暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金

(例) 職務執行中の教職員に対して、殴りつけたり、殺してやる等と言って脅迫する。

(2) 職務強要罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 95 条第 2 項	公務員に、ある処分をさせ、若しくは させないため、又はその職を辞めさ せるために、暴行又は脅迫を加える	3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金

(例) 脅迫して教職員の退職を強要する。

(3) 住居侵入罪、不退去罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 1 3 0 条	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受 けたにもかかわらずこれらの場所か ら退去しない	3 年以下の拘禁刑又は 1 0 万円以下の罰金

(例) 庁舎管理者から何度も退去の要求を受けても退去しない。

(4) 傷害罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 0 4 条	人の身体を傷害する	1 5 年以下の拘禁刑又は 5 0 万円以下の罰金

(例) 殴打等して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ電話によってノイローゼにさせる。

(5) 暴行罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 0 8 条	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかった	2 年以下の拘禁刑若しくは 3 0 万円以下の罰金 又は拘留若しくは科料

(例) 殴る、蹴る、叩く、押す、掴む、引っ張る、物を投げつける。

(6) 脅迫罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 2 2 条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	2 年以下の拘禁刑又は 3 0 万円以下の罰金

(例) 「痛い目に合わせてやる」「夜道に気を付けろよ」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる。

(7) 強要罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 2 3 条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	3 年以下の拘禁刑

(例) 「この場で土下座しなければ殴る」と告げ、土下座を強要する。

(8) 名誉毀損罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 3 0 条	公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損する	3 年以下の拘禁刑又は 5 0 万円以下の罰金

(例) インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する。

(9) 侮辱罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 3 1 条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1 年以下の拘禁刑若しくは 3 0 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料

(例) SNS に「〇〇はバカ」と書き込む。

(10) 信用毀損罪、偽計業務妨害罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 3 3 条	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害する	3 年以下の拘禁刑又は 5 0 万円以下の罰金

(例) 悪評を流して、クレームや嫌がらせを殺到させ業務を妨害する。

(11) 威力業務妨害罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 3 4 条	威力を用いて人の業務を妨害する	3 年以下の拘禁刑又 は 5 0 万円以下の罰金

(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送りつけ、業務を妨害する。

(12) 恐喝罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 2 4 9 条第 1 項	人を恐喝して財物を交付させる	10 年以下の拘禁刑
刑法第 2 4 9 条第 2 項	人を恐喝して 財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる	

(例) 規程違反を口実に、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする。

(13) 器物損壊罪

条 文	概 要	法 定 刑
刑法第 261 条	他人の物を損壊し、又は傷害する	3 年以下の拘禁刑又 は 3 0 万円以下の罰金 若しくは科料

(例) ガラスを故意に割る、看板・テーブル・椅子などの備品類を故意に壊す。