

県立学校と保護者・地域住民等との より良い関係づくりのためのガイドライン

令和8年10月

埼玉県教育委員会

目 次

はじめに	1
第1章 保護者や地域住民等との信頼関係の構築	2
第2章 保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動とは	4
第3章 管理職及び教職員の責務と行動の原則	7
第4章 保護者等からの苦情・要求への対応	9
第5章 学校における初期対応の留意点	11
参 考	15

はじめに

近年、社会の変化に伴い、学校に求められる対応の高度化・多様化が進み、教職員一人一人の業務負担の増大が大きな課題となっています。

保護者や地域住民等（以下、保護者等）は、本来、児童生徒のより良い豊かな学びと健やかな成長を支える共通の目的を持つパートナーである一方、近年では、寄せられる意見や要望の中に学校だけでは対応が困難なケースも見られ、学校だけではなく、教育委員会や関係機関が連携し、組織的に対応していくことが求められています。

国においては、多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、令和7年6月11日に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和7年法律 第63号）を公布しました。この改正により、これまで事業主の義務とされていた職場におけるセクシュアル・ハラスメント及びパワー・ハラスメント等への対応に加え、いわゆる「カスタマー・ハラスメント」への対応についても、新たに事業主の義務として位置付けられました（令和8年10月1日施行）。

また、令和8年2月26日には「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）が公布され、事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項が示されました。

県では、令和8年7月1日に「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」が施行され、これを受けて、県教育委員会において、令和8年8月1日に「県立学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」を施行しました。

学校は、保護者等から日々寄せられる意見、要望、相談等に真摯に対応し、教育活動や学校運営の改善に努めることが大切です。一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけ、勤務環境を害する理不尽な言動など社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、学校組織全体が毅然とした態度で対処する必要があります。

本ガイドラインは、これらの条例・要綱を踏まえ、県立学校における保護者等との信頼関係構築及び保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応について具体的な方策を示すものです。全ての教職員が心身ともに健康で安心・安全に職務を遂行でき、全ての児童生徒が安心して学ぶことができる学校づくりを実現することを目指します。

第1章 保護者や地域住民等との信頼関係の構築

1 パートナーとしての信頼関係構築

学校と保護者等は、いずれも児童生徒一人一人のより良い豊かな学びと健やかな成長を支えるという、共通の目的を持ち、互いの役割を補完し合う重要なパートナーであり、それぞれの立場から知恵と力を出し合う双方向の関係であることが重要です。

学校と保護者等は互いの立場を正しく認識し、お互いを思いやり、敬意をもって対話を維持していく姿勢を持つことが、信頼関係を構築することにつながります。

2 日常的なコミュニケーションの重要性

保護者等から寄せられる意見や要望の多くは、突発的に発生するものではありません。その大半は、学校の些細な情報提供不足、不親切な説明、あるいは連絡の遅れなどによって、徐々に学校に対する不信感が蓄積し、学習評価やいじめ、怪我などの事象をきっかけに表面化して、トラブルに発展していると言えます。

このような事態を防ぐためには、日頃からの保護者等との信頼関係の構築を意図した細やかな意思疎通を行うことが重要です。

例えば、

- ・児童生徒の学校での良い変化や努力している姿を、電話、連絡帳、個人面談などを通じて日頃から積極的に家庭に伝える
- ・ホームページ等で、学校の教育活動や児童生徒の活動の様子等を定期的に発信し、学校への理解と信頼を醸成する
- ・トラブルの兆候を察知した際には、憶測や誤解を招く前に迅速に対応する

など、このような「風通しが良い土壌づくり」を日常的に積み重ねておくことで、万一、学校の中で予期せぬトラブルや指導上の課題が発生した場合であっても、保護者等の理解が得られやすくなります。日頃から、日常の丁寧な関わりを心がけることが大切です。

3 「貴重な意見」を学校の改善に生かす組織への転換

保護者等からの意見や要望には、見過ごされがちな教育活動や安全管理における課題を的確に指摘していることが多くあります。これらは、学校のより安全で質の高い教育活動につながる貴重な「改善への気づき」につながるものです。

教職員は、保護者等からの意見や厳しい指摘を否定的に捉えるのではなく、児童生徒にとって、安心して学べるより良い環境づくりのための提案として真摯に受け止めることが求められます。学校組織全体が、こうした指摘を肯定的に捉え、検証・是正して教育活動に反映させる姿勢を保護者等に示すことが、学校に対する信頼関係の構築につながります。

4 社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応

保護者等からの貴重な意見がある一方で、教職員の人格や尊厳を傷つけるような理不尽な暴言、脅迫、不当な要求などの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対して

は、毅然とした態度を貫くことが重要です。

保護者等との信頼関係を大切にすることと、理不尽な要求に対して譲歩することは、全く別次元の問題です。教職員が従事する業務の性質に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、教職員の勤務環境が害される行為は、「カスタマー・ハラスメント」として、組織として対応しなければなりません。

第2章 保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

第1章で述べたとおり、保護者等は児童生徒の成長を支えるパートナーであり、良好な関係を築き、連携・協働していくことが重要です。学校に寄せられる意見、要望、相談等については、学校として真摯に向き合い、教育活動の充実・改善に生かしていく必要があります。

しかしながら、学校現場においては、時に保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動等により、教職員の尊厳が傷つけられ、深刻な心身の不調に追い込まれる事案が発生しています。

このような行為に対しては、児童生徒の教育環境と教職員の勤務環境を守る観点から、毅然とした対応を取ることが求められます。

県教育委員会では、教職員の尊厳と安全を組織的に守り、健全な学校運営を維持するため、「カスタマー・ハラスメント」の定義を以下のとおり明確に定めています。

「県立学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱（第2条）」

この要綱において「カスタマー・ハラスメント」とは、教職員の職務に係る保護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。

1 保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動の判断基準

基準① 保護者等の言動が社会通念上許容される範囲か

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、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関連性などに着目し、総合的に「社会通念上許容される範囲を超えているか」を判断します。

判断にあたっては、教職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることにも留意する必要があります。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

ア 教育活動と全く関係のない要求

- ・教育と無関係な個人的要求をすること
- ・教職員のプライバシーについて不適切な要求や詮索をすること
- ・性的な要求をすること

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への要求

- ・公園での遊び方など、児童生徒等の学校外での行動に対する監視を要求すること
- ・家庭内でのトラブルに起因した問題解決の要求や個人的な物品の購入依頼など、学校の責務とはいえない要求をすること

- ウ 対応が著しく困難又は不可能な要求
 - ・ 正当な理由がないにもかかわらず、自身の子に対する「単位認定」や「進級・卒業認定」などを要求すること
 - ・ 修学旅行費等について、不合理な減額や免除を要求すること
 - ・ 正当な理由なく、クラス替えや担任等の変更を要求すること
 - ・ 特定の教職員の異動や退職を要求すること
- エ 相当性を欠く賠償請求
 - ・ 学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること
 - ・ 成績の低下を理由に賠償請求をすること
- オ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩くなどの暴行を行うこと
 - ・ 物を投げつけること
 - ・ わざとぶつかること
 - ・ 唾を吐きかけること
- カ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 教職員を脅迫すること（「教育委員会に言って辞めさせる」、「SNS に実名や顔写真を晒す」、「自宅に行くぞ」などの脅迫）
 - ・ SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報を投稿すること
 - ・ 教職員を無断で撮影、録画等をすること
- キ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
 - ・ 声を荒らげ、執拗に責め立てるなど高圧的に自らの要求を主張すること
- ク 継続的、執拗な言動
 - ・ 何度も電話して要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりすること
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を強要すること
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
 - ・ 過度な謝罪等を強要すること
 - ・ 深夜や朝に頻繁に連絡を繰り返し行うこと
- ケ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 長時間にわたる校内での居座りにより、教職員の業務を妨げること
 - ・ 頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること

基準② 教職員の勤務環境が害されるか

この判断に当たっては、「一般的な労働者の感覚」、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、勤務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。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える言動の場合は、1回の言動でも、当該教職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じ、勤務環境を害する場合があります。ことに留意が必要です。

上記の基準①、②に該当しなくても、個別の事案ごとに、要求の内容や手段・態様（教職員の被害や学校の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判断する必要があります。

【重要ポイント】

社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するかの判断は、「単一の要素」ではなく「複合的な状況」で総合的に判断します。

- ・ 言動の頻度や継続性
- ・ 対応を行う教職員への心理的影響や身体的影響
- ・ 教育活動への支障の程度
- ・ 相手の目的や意図は具体性のあるものであるか

第3章 管理職及び教職員の責務と行動の原則

1 管理職の責務と行動の原則

学校における保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、教職員個人の資質や努力に委ねるべきものではなく、学校が組織的に対応していく必要があります。

学校の責任者である管理職は、教職員の心身の安全と健康を守り、健全な教育環境を維持する責任を負っています。

こうした観点から、管理職が果たすべき具体的な「責務」及び「常に心に留めるべき5つの原則」を以下に定めます。

(1) 管理職の責務

ア 理解促進と組織的対応

「保護者等の社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する理解を深め、組織対応力を向上させること。

イ 迅速な初期対応

当該問題に係る相談若しくは報告を受けた場合、又は自ら認知した場合には、当該事案における必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

なお、対応が困難な場合においては、速やかに県立学校人事課へ報告と相談を行うこと。

ウ 心身の健康管理

カスタマー・ハラスメントが教職員に与える心理的・身体的影響を認識し、組織的なサポート体制を構築して対応すること。

エ 再発防止に向けた措置

問題の原因を分析し、同様の事案の再発を防止するために必要な対策を講じること。

(2) 管理職が常に心に留めるべき5つの原則

- ・ 正当な意見や要望等に対して誠意をもって受け止め、真摯に対応
改善につながる貴重な声は真摯に傾聴し、実行を検討すること。
- ・ 迷惑行為には組織的かつ毅然と対応
事なかれ主義による妥協や曖昧な対応は行わないこと。
- ・ 判断は管理職の責任
対応の打ち切りや警告の実施は、管理職が責任を持ち、明確な判断を行うこと。
- ・ 組織的対応が原則
個人に押しつけず、管理職がリーダーシップを発揮し、組織的な対応を徹底させること。
- ・ 教職員の安心・安全を確保
教職員の安全を守り、県教育委員会、関係機関との連携を迅速に行うこと。

2 教職員の責務と行動の原則

学校が機能的な組織として動き、全ての教職員が安心・安全に働くことのできる勤務環境を維持するためには、教職員一人一人が法令等を正しく理解し、「適切な行動原則」を身につけることが不可欠です。

教職員は、保護者等によるカスタマー・ハラスメントの被害から組織的に守られる存在であると同時に、自らが、学校に出入りする委託業者等の就業者に対して、カスタマー・ハラスメントに当たるような不適切な言動を行わないよう留意する立場でもあります。

こうした観点から、教職員として果たすべき「責務」及び「常に心に留めるべき5つの原則」を以下に定めます。

(1) 教職員の責務

ア 組織的対応への協力義務

「保護者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動」に起因する問題に対する関心と理解を深め、常に組織的対応を心掛けること。

- ・保護者等から苦情や要求等を受けた場合には、個人の判断で対応するのではなく、カスタマー・ハラスメント防止推進員等に相談すること。
- ・カスタマー・ハラスメント対応について、学校全体で認識を揃えること。
- ・保護者等との対応を記録し、組織的な対応につなげること。

イ 学校に出入りする委託業者等の就業者への配慮・ハラスメント防止義務

学校に出入りする委託業者等の就業者に対する言動に注意すること。

- ・敬意を持った丁寧な言葉遣いを心がけ、命令口調や見下した態度を避けること。
- ・感謝の意を適切に表し、良好な関係づくりに努めること。

(2) 教職員が常に心に留めるべき5つの原則

・問題を一人で抱え込まない

一人で抱え込まず、深刻化する前に周囲に助けを求めること。

・判断に迷ったらすぐに報告する

不穏な兆候、不審な言動は早急に情報を管理職（またはカスタマー・ハラスメント防止推進員）へ報告すること。

・学校のバックアップ体制を信頼する

組織全体で対応することにより、自身も守られることを理解すること。

・日頃から保護者等との信頼関係構築に努める

トラブルを未然に防ぐため、普段からの丁寧な対話を心掛けること。

・心身の異変を感じたらまずは相談する

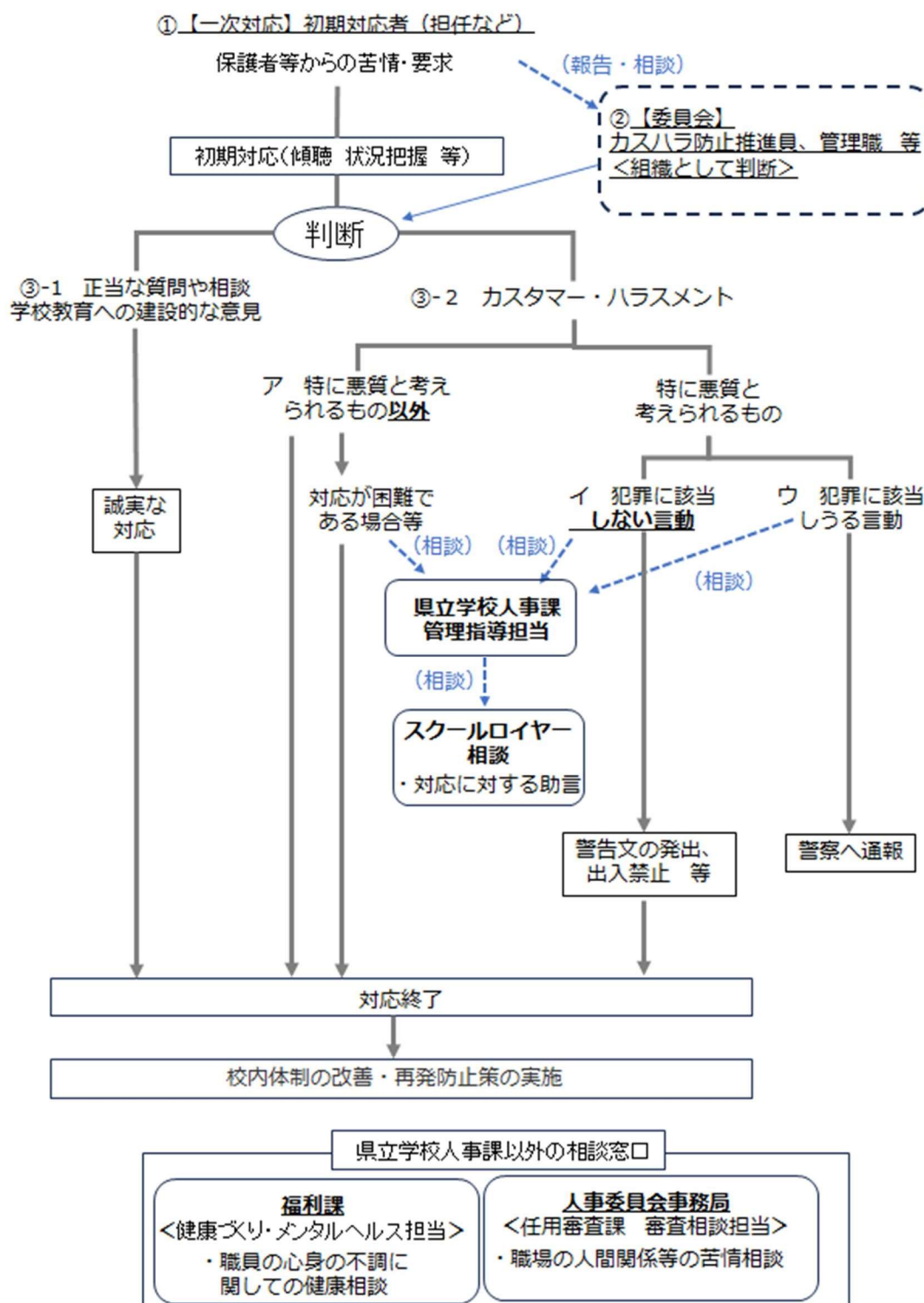
メンタルヘルス相談窓口は自身の心と体を守るセルフケアとして活用すること。

第4章 保護者等からの苦情・要求への対応

1 対応手順

日頃から丁寧な対応を心がけていても、予期せぬ誤解やトラブル、理不尽な要求が発生することはあります。もし問題が発生してしまったら、一人で抱え込まず、組織的かつ冷静に対処することが何よりも大切です。

以下に、事態を早期に解決し、問題の深刻化を防ぐための具体的な対応や判断の手順を示します。



2 各段階での対応

①：【一次対応】初期対応者（担任等）の役割

傾聴と状況把握： 最初の連絡窓口となった初期対応者（学級担任、部活動顧問、電話対応者等）が一次対応にあたります。まずは相手の話を遮らず傾聴し、かつ冷静に対応し、保護者等が何を求めているのかを客観的に把握します。

内容によっては、担任等の判断で解決するものもありますが、解決が難しい場合は、学年主任等に相談します。

即時報告： 相談を受けた教職員で対応が困難な場合には、速やかに、管理職（又はカスタマー・ハラスメント防止推進員）へ、内容を正確に報告します。

②：【委員会】（カスタマー・ハラスメント防止推進員、管理職等）の役割

報告を受けた管理職（又はカスタマー・ハラスメント防止推進員）は、初期対応者に対応を委ねず、委員会の開催が必要と判断した場合には、速やかに推進員等で構成される委員会を招集し、要求等の正当性を判断します。

判断基準①： 正当な質問や相談、学校教育への建設的な意見であるか

判断基準②： 社会通念上許容される範囲を超えていないか

③-1：「正当な質問や相談」と判断された場合

学校側に過失等がある場合は迅速に是正し、学校の指導方針を保護者等へ丁寧に説明するなど、誠実な対応を心がけ、保護者等との信頼関係の回復と解決（対応終了）へ導きます。

③-2：「カスタマー・ハラスメント」と判断された場合

委員会において、相手の言動が「社会通念上許容される範囲を超えている」と判断された場合は、事態の悪質度や緊急性に応じて、以下の対応をします。

ア 特に悪質と考えられるもの以外（悪質度は高くないが、個人での対応が難しい場合等）

学校として組織的に対応することを基本とします。対応が困難な場合においては、県立学校人事課 管理指導担当へ相談し、今後の対応方針について、学校運営上のアドバイスを受けます。

イ 特に悪質と考えられるもので犯罪に該当しない言動

県立学校人事課 管理指導担当を通じてスクールロイヤーに相談し、法的な観点から学校の対応の妥当性を検証します。また、必要に応じて、学校長名義による「警告文の発出」や連絡窓口を管理職へ一本化するなどの措置を組織として実施します。

ウ 特に悪質と考えられるもので犯罪に該当する言動

学校は毅然と対応する姿勢を明確に示すとともに、直ちに対応を打ち切ります。

その後、状況や対応記録を整理するとともに、速やかに、「警察へ通報」を行い、教職員と児童生徒の安全を確保します。

第5章 学校における初期対応の留意点

1 訴えの原因となっている事実の確認（初期対応の原則）

(1)相手の言い分に対して、真摯に話を聴く

まずは相手の話を傾聴し、最後まで聴き取ります。遮らず、じっくりと話を聴くことで、相手が落ち着き、信頼関係の構築につながります。感情的に反応すると話がこじれ、解決しにくくなるため、応答には冷静かつ細心の注意を払います。

(2)「相手の意見」と「客観的な事実」を分けて整理する

状況を正確に把握して、主観や推測を含めずに対応します。「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした」の5W1Hをはっきりさせます。保護者等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、推測から来ているものなのかについて正確に聴き取ります。

(3)思い込みを持たず、状況を丁寧に確認する

不確かな部分や不足する情報があれば、保護者等に丁寧に確認します。相手の勘違いがあれば、正しい情報を誠実に提供します。

(4)録音や録画を行う際には保護者等に案内を行う

お互いの発言を正確に記録するため、録音又は録画する場合は、事前にその旨を案内します。

【録音・録画のデータを取り扱う際の留意事項】

- ・録音・録画データは個人情報を含むため、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等に基づき、取得後は「取扱者の限定」「保管場所・媒体の限定」「パスワード設定等の安全管理措置」「無断複製・私的利用の禁止」を徹底する。
- ・データの保存期間は、事案の性質、対応の経過等を踏まえて必要最小限とし、不要となった時点で、復元できない方法により適切に廃棄する。
- ・録音・録画の内容を第三者へ提供・共有する場合は、目的の正当性と必要性を確認し、管理職の判断の下で、提供先・提供範囲を必要最小限に限定する。

2 初期対応のポイント ～保護者等から相談・苦情の連絡を受けたとき～

① 落ち着いて相手の話を聞く

【誤解を招きやすい対応例】

- × 相手の話の途中で「でも～」 「それは～」 と遮ってしまう
- × 相手の激しい怒りに影響されて、感情的に応答する
- × 「申し訳ありません」と事実確認前に謝罪してしまう
- × 相手に不快感を与える態度（腕組み、時計を見るなど）をしてしまう

【心がけること】

- ☐ 相手の話が一区切りつくまで傾聴する
- ☐ 頷きながら、目を合わせて聴く姿勢を示す
- ☐ 「そうなんですね」「そうですか」と相手の気持ちに共感する言葉を使う
- ☐ 相手の感情が高ぶっていても、自分は冷静さを保つ
- ☐ 静かに、落ち着いた表情・態度を心がける

② 相手の要求を明確にする

【誤解を招きやすい対応例】

- × 「とにかく対応してほしい」などの漠然とした要求のまま話を進める
- × 相手が何を求めているのかをきちんと問い直さない
- × 相手の話から「改善要求」なのか「謝罪要求」なのかを区別しない
- × 要求している内容を確認せずに、次のステップに進む

【心がけること】

- ☐ 保護者等に対する先入観等を排除して話を聞く
- ☐ 「ご要望をまとめると、～ということでしょうか」と確認する
- ☐ 複数の要求がある場合は、リスト化して優先順位を確認する
- ☐ 相手の真の要求（謝罪・改善・説明など）を丁寧に見極める
- ☐ 「このような理解でよろしいですね」と最終的に確認する

③ 記録をその場で取る

【誤解を招きやすい対応例】

- × メモを取らずに聞いているだけになる
- × 記録を同時に行わずに内容が曖昧になる
- × 相手の言葉を正確に記録せず、教職員の解釈で書いてしまう

【心がけること】

- ☐ 正確な記録を残すため、許可を得て録音し、場合に応じて録画を行う
- ☐ 記録内容はできるだけ詳細に、相手の言葉で作成する
- ☐ 日時、相手名、連絡先、内容、対応教職員名を記入する
- ☐ 不明な点は相手に確認し、推測で記録しない
- ☐ 記録は整理しておく

④ 管理職への報告

【誤解を招きやすい対応例】

- × 口頭だけで管理職に報告する
- × 対応が終わってもすぐに報告しない
- × 「大したことない」と自己判断して、報告を遅延させる
- × 自身の判断で対応を進める

【心がけること】

- ☐ 正確な記録とともに、管理職に速やかに報告し判断を仰ぐ
- ☐ 事実と教職員の感想・評価を区別して報告する

⑤ 返答の期限を伝える

【誤解を招きやすい対応例】

- × 「確認してからお返事します」と言うだけで、期限を示さない
- × 約束した期限を守れず、相手からの催促を待つ
- × 相手に連絡せずに期限を延長する
- × 返答の方法（電話か来校か）を確認しない

【心がけること】

- ☐ 「〇日以内に御連絡します。」など、具体的かつ組織的な検討に必要な時間を考慮した、現実的な対応期限を明示する
- ☐ 約束した期限は守る
- ☐ 期限までに回答ができない場合は、相手にその理由と新しい期限を伝える
- ☐ 返答方法を相手と確認する（電話か対面か）

⑥ 話を終わりにする際の配慮

【誤解を招きやすい対応例】

- × 「わかりました。こちらも忙しいので失礼します」などと急いで対応を終える
- × 電話では相手が切るまで待たずに、こちらから切ってしまう
- × 受話器をたたきつけるように置いてしまう

【心がけること】

- ☐ 「しっかり確認させていただきます」と学校の姿勢を伝える
- ☐ 相手の気持ちが少しでも和らぐような言葉がけを心がける
- ☐ 「本日は貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます」、「本日はお電話ありがとうございました。では失礼します」など丁寧に電話を切る
- ☐ 来校者には、玄関まで見送り、帰路を見守る
- ☐ 周りの声（笑い声など）が入らないよう電話をする場所や周囲に気を付ける

【重要ポイント】

判断に迷ったら、必ず管理職又はカスタマー・ハラスメント防止推進員に報告する。

- ・ 報告が早すぎることはありません。むしろ早期報告が重要です。悪い情報ほど、早めに報告することで問題が深刻化する前に対応が可能になります。
- ・ 判断を誤ることで対応が遅れ、事態が深刻化する方が問題です。

参考

1 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例（令和8年7月1日施行）

（目的）

第一条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務を明らかにし、並びに県が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）についての基本的な事項を定めることにより、誰もが安心して働くことができる就業環境を整備し、中小企業者、とりわけ従業員の数が九人以下の小規模の事業者が多数を占める本県の特性に鑑み、事業者が顧客等との良好な関係の下、安定した事業活動を継続できる環境を構築するとともに、顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引を促進し、相互に尊重し合える社会の実現を図り、もって持続可能な社会の実現に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 事業者商品若しくは役務を提供する事業（営利を目的としない活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体（国の機関及び地方公共団体を含む。）又は事業を行う個人をいう。
- 二 顧客等事業者により商品若しくは役務の提供を受ける者若しくはその可能性のある者又は事業者の行う事業に関係を有する者をいう。
- 三 事業者団体事業者の属する事業分野における共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。
- 四 就業者事業者の行う事業に係る業務に従事する者（事業を行う個人を含む。）をいう。
- 五 カスタマーハラスメント顧客等の言動であつて、就業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により当該就業者の就業環境が害されることをいう。

（基本理念）

第三条 カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を害し、心身に重大な影響を及ぼし、業務の遂行に支障を生じさせるとともに、事業者の安定した事業活動の継続並びに他の顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引の実現に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止を図らなければならない。

2 何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

3 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等及び就業者が対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

4 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等の社会通念上許容される範囲の要望の申出等を行う機会を確保することが当該顧客等の利益を擁護するものであるとともに、事業者の事業活動の発展に資することを踏まえ、当該要望の申出等が妨げられることのないように配慮されなければならない。

(県の責務)

第四条 県は、前条の基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメント防止施策を総合的に実施するものとする。

(顧客等の責務)

第五条 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第六条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない。

2 事業者は、就業者からのカスタマーハラスメントに係る相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の就業者の業務の管理上必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、その事業に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

4 事業者は、他の事業者から当該他の事業者が講ずる第二項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

5 事業者は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第七条 事業者団体は、基本理念にのっとり、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、必要な助言、協力その他の支援を行うよう努めなければならない。

2 事業者団体は、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、必要な情報をその構成員である他の事業者と共有する体制を整備するよう努めなければならない。

3 事業者団体は、その事業分野に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

4 事業者団体は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(就業者の責務)

第八条 就業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、その業務に関してカスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

2 就業者は、その業務に関して事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組

に協力するよう努めなければならない。

3 就業者は、事業者が第六条第三項に規定する基本方針を作成した場合には、当該基本方針を遵守するよう努めなければならない。

（指針の作成及び公表）

第九条 県は、カスタマーハラスメントの内容に関する事項並びに県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務に関する事項その他必要な事項を定めた指針を作成し、公表するものとする。

（情報の収集及び提供）

第十条 県は、カスタマーハラスメントの実態及びカスタマーハラスメントの防止に関する取組の情報を収集し、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者に対し提供するものとする。

（相談及び助言）

第十一条 県は、カスタマーハラスメントに関する顧客等、事業者、事業者団体及び就業者からの相談に応じ、必要な助言を行うものとする。

（啓発活動等）

第十二条 県は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する県民の関心と理解を深めるため、啓発活動、教育活動その他の必要な措置を講ずるものとする。

（表彰等）

第十三条 県は、事業者及び事業者団体が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、優良であると認める場合には、表彰その他の必要な措置を講ずるものとする。

（その他の措置）

第十四条 県は、第九条から前条までに定めるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な措置を講ずるものとする。

（関係機関等との連携）

第十五条 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、関係機関及び関係団体との連携協力を図るよう努めるものとする。

（市町村との連携）

第十六条 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、市町村との連携協力を図るよう努めるものとする。

（財政上の措置）

第十七条 県は、カスタマーハラスメント防止施策を実施するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附則

1 この条例は、令和八年七月一日から施行する。

2 県は、社会環境の変化及びこの条例の施行の状況その他カスタマーハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

2 利用できるメンタルヘルス相談窓口

カスタマー・ハラスメントは、深刻な心身の不調をきたす要因の一つともなりかねません。不調を感じたら、必要に応じて以下のメンタルヘルス相談を活用しましょう。

＜福利課に相談予約が必要なもの＞

- ・福利課保健師による健康相談 048-830-6971

＜予約の必要がないもの＞

- ・教職員電話健康相談 24（公立学校共済組合事業）0800-777-8349
保健師等の専門家が24時間フリーダイヤルで対応。

- ・Web 相談（公立学校共済組合事業）
メンタルヘルスに関する相談を24時間受付。

<https://www.mh-c.jp/>ログイン番号は福利のしおり参照。

- ・LINE 相談（公立学校共済組合事業）
公認心理師・臨床心理士等にLINEで相談可能。
福利のしおり掲載のQRコードから利用。

＜相談先に直接予約を入れるもの＞

- ・教職員メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業）
専門医や公認心理師、臨床心理士等によるカウンセリング（県内10か所の医療機関への直接連絡）
- ・電話・面談メンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業）0800-700-5680
心理カウンセラー、臨床心理士によるカウンセリング
- ・関東中央病院のメンタルヘルス相談（公立学校共済組合事業）03-3429-1510
臨床心理士が医師と連携し、対面又はオンラインでの相談を実施。

※最新の情報については、「福利のしおり」を参照すること。

※公立学校共済組合事業は公立学校共済組合員が対象である。

3 研修教材

日々の研修や、職員会議等のミニ研修において、以下の独立行政法人教職員支援機構（NITS）の動画教材を積極的に活用し、対応力の向上を図ってください。

【保護者対応に関連する動画の例】

- ・[保護者と信頼関係を築く 1～保護者会・個人面談～：基礎的研修シリーズ No. 19](#)
- ・[保護者と信頼関係を築く 2～連絡・相談～：基礎的研修シリーズ No. 20](#)
- ・[保護者と信頼関係を築く 3～保護者からの訴えへの対応～：基礎的研修シリーズ No. 21](#)
- ・[いじめ問題に関する保護者との連携、信頼関係構築の在り方：校内研修シリーズ No. 48](#)
- ・[不登校児童生徒の理解と保護者への支援：校内研修シリーズ No. 96](#)
- ・[コーチングのスキルと活用\(4\)～円滑な保護者対応に生かす～：校内研修シリーズ No. 163](#)

4 関係法令

保護者等の言動が社会通念上許容される範囲を超え、刑事罰に触れる行為に至った場合、学校は被害届の提出や告訴、又は警察への速やかな通報を行います。以下は、苦情対応時に想定される主な違法行為と、教職員・学校を守るための法的な根拠です。

【公務執行妨害罪】刑法第 95 条第 1 項

- ・ 内容： 公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行又は脅迫を加えた者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金。

【職務強要罪】刑法第 95 条第 2 項

- ・ 内容： 公務員に、ある処分をさせ、若しくはさせないため、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑または 50 万円以下の罰金。

【建造物侵入罪・不退去罪】刑法第 130 条

- ・ 内容： 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かった者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金。

【傷害罪】刑法第 204 条

- ・ 内容： 人の身体を傷害した者。
- ・ 罰則： 15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金。

【暴行罪】刑法第 208 条

- ・ 内容： 暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったとき。
- ・ 罰則： 2 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料。

【脅迫罪】刑法第 222 条

- ・ 内容： 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した者。
- ・ 罰則： 2 年以下の拘禁刑または 30 万円以下の罰金。

【強要罪】刑法第 223 条

- ・ 内容： 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した者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑。

【名誉毀損罪】刑法第 230 条第 1 項

- ・ 内容： 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金。

【侮辱罪】刑法第 231 条

- ・ 内容： 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者。
- ・ 罰則： 1 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料。

【信用毀損罪・偽計業務妨害罪】 刑法第 233 条

- ・ 内容： 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した者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金。

【威力業務妨害罪】 刑法第 234 条

- ・ 内容： 威力を用いて人の業務を妨害した者。
- ・ 罰則： 3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金。

【恐喝罪】 刑法第 249 条

- ・ 内容： 人を恐喝して財物を交付させた者、又はその方法により、不法の利益を得、若しくは他人にこれを得させた者。
- ・ 罰則： 10 年以下の拘禁刑。