栃木県教育委員会事務局及び県立学校教職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和８（2026）年 11 月　栃木県教育委員会

栃木県教育委員会では、児童生徒等を取り巻く環境が多様化・複雑化する中、誰もが豊かな可能性を開花させ、幸せや生きがいを感じながら人生を送るとともに、多様な人々と協働しながらより良い未来を描くことを基本理念に掲げ、県民の皆様から寄せられる貴重な意見や要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでおります。

一方で、一部の悪質なクレームや不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為から教職員を守り、就業環境を維持することも、職務を公正に執行する上で大切な施策の１つです。

そのため、栃木県教育委員会事務局及び県立学校（以下「県教委等」という。）では、「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」及び「カスタマーハラスメント防止に関する基本指針」を踏まえ、カスタマーハラスメント（学校における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動を含む）には組織的に毅然と対応することで、児童生徒等の教育環境と教職員の就業環境を守り、公正な職務の執行を確保するとともに、県民の皆様から信頼される教育行政運営や教育活動を推進してまいります。

１　県民の皆様とのより良い関係構築のための基本的な心構え

教職員は、一人ひとりが県教委等の代表として、礼儀正しい態度や言葉遣いなど基本的な対応のマナーを守り、適切な対応に努めてまいります。

特に学校においては、保護者や地域住民等の皆様は、共に児童生徒等の健やかな成長を支えるパートナーであり、日頃から十分なコミュニケーションを図るとともに、意見、要望、相談等には誠実に向き合い、相互の信頼関係を構築し、連携・協働しながら教育活動の一層の充実を図ってまいります。

２　カスタマーハラスメントに該当するかの判断の目安

まずは、前述のとおり相手の話を真摯に聞き、説明を尽くすなど適切に対応し、苦情等を生まない対応と、苦情等の初期段階での適切な対応を心がけます。ただし、苦情等が長期化・複雑化し、かつ悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントに該当するものと判断します。

カスタマーハラスメントに該当する行為とは、「県民をはじめとする行政サービスの利用者や事業者、保護者や地域住民など、教職員が対応するすべての方（以下「県民等」という。）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たものであり、かつ、教職員の就業環境が害されるもの」とします。

（１）「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の考え方

世の中の一般的な常識や見方に照らし、当該県民等の言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、「言動の内容」、「手段や態様」それぞれの相当性は、以下により総合的に判断します。

ただし、判断に当たっては、県教委等や教職員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。

【類型及び言動の一例】

<table>
<tr><th colspan="3">社会通念上許容される範囲を超えたもの</th></tr>
<tr><th colspan="2">類型</th><th>該当し得る言動の例</th></tr>
<tr><td rowspan="4">言動の内容</td><td>ア　要求における理由がない又は県教委等の業務と全く関係のない要求</td><td>・県教委等とは無関係な内容について、要求を何度も繰り返す。
・県教委等に権限のない他機関に対する是正を何度も要求する。
・業務とは全く関係のない私的な送迎を求める。
・教職員の家庭や私生活に関する要求をする。</td></tr>
<tr><td>イ　県教委等の教育活動及び学校運営の範囲を著しく超える要求</td><td>・県教委等に提供義務のないサービスを求める。
・正当な理由なくサービス提供の順番を早めるよう、特別な措置を求める。
・児童生徒等の学校外での行動や公園での遊び方などに対する監視を要求する。
・明らかに学校の責務とは言えない、家庭内問題の解決要求や個人的な物品の購入依頼をする。</td></tr>
<tr><td>ウ　対応が著しく困難又は対応が不可能な要求</td><td>・対応に瑕疵があった教職員を免職するよう求める。
・規則等で定められた提出期限を過ぎた書類の受理を求める。
・在庫がないパンフレットについて、即時の提供を求める。
・修学旅行の費用について、不合理な減額や免除を求める。
・正当な理由無くクラス替えや担任の変更・退職を求める。</td></tr>
<tr><td>エ　相当性を欠く損害賠償要求</td><td>・県教委等とは全く関係のない事案について、県教委等に賠償を求める。
・自身の過失による事案について、県教委等に賠償を求める。
・児童生徒の成績低下を理由に、県教委等に賠償を求める。</td></tr>
<tr><td>手段や態様</td><td>オ　身体的な攻撃（暴行、傷害等）</td><td>・自身の要望が通らなかったために、教職員に殴る･蹴る・叩く等の暴力をふるう。
・教職員の対応に不満を持ち、つばを吐きかける。
・教職員に物を投げつける。
・教職員の胸ぐらをつかむ等により極端に接近する。</td></tr>
</table>

手段や態様	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）	・「ＳＮＳ上に悪評を投稿する」「自宅に行く」など、教職員本人や親族に危害をほのめかす発言をする。 ・教職員の人格を否定する言動を行う。 ・教職員の容姿や能力を侮辱する。 ・教職員を無断で撮影、録画、録音する。 ・ＳＮＳやインターネットで県教委等又は教職員個人のプライバシーに係る情報の投稿をする。又は誹謗中傷をする。
	キ　威圧的な言動	・教職員や周囲に対し大声又は粗暴な口調で威嚇・威圧する。 ・自分の要望を通すために、教職員をにらみつける。 ・机を叩く等により大きな音を出す。 ・教職員の説明を遮り、自身の主張のみを発言する。 ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張する。
	ク　継続的・執拗な言動	・何度も電話し要求を繰り返したり、家庭訪問を何度も要求したりする。 ・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。 ・教職員の軽微な過失を執拗に責め立てる。 ・教職員の説明の揚げ足を取る。 ・合意済み又は解決済みの案件について、新たな事実がないにもかかわらず、教職員に再度の対応を求める。 ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける。 ・勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要する。 ・特定の教職員への面会を執拗に求める。
	ケ　拘束的な言動	・長時間にわたる校内等での居座りにより、教職員の業務を妨げる。 ・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束する。 ・教職員から退去を求められても応じず居座る。 ・教職員を密室等に拘束し、長時間にわたり不当な要求を繰り返す。
	コ　差別的な言動	・教職員の容姿、性別、年齢、国籍、業務の内容、業務上の地位等の属性について侮辱する。 ・教職員の性自認に関する事項や、病歴に関する事項等の機微な個人情報について、開示を求める。
	サ　性的な言動	・業務上必要な範囲を超えて教職員の身体に接触する。 ・教職員に対し性的な内容の発言を行う。 ・教職員へのつきまとい行為を行う。

（２）「教職員の就業環境が害されるもの」の考え方

当該言動により、教職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、教職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該教職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

苦痛や支障の程度は、教職員個人の考え方や捉え方により差異が生じる場合が想定されますが、社会一般の就業者が同様の状況で当該言動を受けた際に、業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる言動であるかどうかを基準に判断します。

また、支障の程度を検討するに当たっては、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態様の言動の場合は、１回の言動でも、教職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じ得ます。

３　県教委等の取組

（１）カスタマーハラスメントに対しては、以下のとおり対応します。

①対応を終了することも含め、組織的に毅然と対応します。

②暴力的、威圧的、執拗、拘束的、差別的、性的な言動等がみられる場合には、そのような言動等を記録するとともに、より正確な記録が必要とされる場合には、録音・録画機器等を活用し記録することもあります。なお、録音・録画された記録は、適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用には使用しません。

③部署内で速やかに情報を共有するとともに、必要に応じて関係部署等にも情報を共有します。

④庁舎・学校等における秩序を乱し、公務の円滑かつ適正な執行を妨げるなどの言動が認められるときは、庁舎管理者若しくは学校長等がその者に対し、退去を命じます。なお、退去命令に応じない場合は、警察へ通報します。

⑤暴行や器物損壊があった場合、所属長はただちに警察へ通報します。

⑥この他、必要に応じて警察への通報や弁護士への相談等の対応を行います。

（２）教職員の心身の安全や健康を守るため、相談体制を整備します。

（３）教職員に対しては、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法に係る研修を実施します。

４　県民等の皆様へのお願い

教職員は、適切な対応に努めてまいりますので、県民等の皆様には以下の点に御理解・御協力をお願いします。

（１）相談内容等によっては、複数の教職員で対応します。

（２）質問等について、その場で回答できない場合は、後日回答します。

（３）相談等の時間は「30 分」を目安とします。内容によっては、目安時間を超えて対応します。

（４）担当教職員が不在の場合は、担当外の教職員が対応することがあります。

（５）担当業務外の相談等は、内容に応じて関係部署をご案内します。

（６）相談等に関係のない教職員の個人情報（住所、電話番号等）については、お答えしかねます。

（７）状況により、録音させていただくことがあります。