学校と家庭・地域との良好な関係づくりのためのガイドライン

■保護者等の社会通念を超える言動への対応指針

令和8年10月
八代市教育委員会

目次

1　はじめに		3
2　保護者や地域住民等との良好な関係づくり		4
3　学校が直面する問題や課題への対応		5
4　社会通念を超える言動とは		6
5　社会通念を超える言動への対応	★対応の原則	10
	★対応のフロー	11
	面談1～2回目	12
	面談3～4回目	13
	面談5～6回目	14
	対応の終了	15
6　事後対応		16
7　相談・連携体制		17
8　その他		17
9　参考資料		18

1　はじめに

【学校現場を取り巻く環境の変化】

近年、学校は、いじめや不登校の増加など、多様で複雑な課題を抱えています。また、保護者の価値観の多様化など、学校を取り巻く環境も大きく変化しています。

そのような中で、学校・家庭・地域住民がそれぞれの役割を果たしつつ、相互に連携・協働して子供の教育に取り組むことが一層重要となっています。

保護者や地域住民等は、本来、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、近年では、寄せられる相談や要望の中に、学校だけでは対応が困難なケースも見られるようになっています。学校のみならず、学校設置者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。

【カスタマーハラスメント防止措置の義務化】

令和7年に「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」が改正され、令和8年10月からカスタマーハラスメントを防止するための必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

こうした防止措置の義務化は教育現場においても適用されるものであり、今後、各学校設置者においても、学校現場で働く教職員等を保護する方針を明確化し、必要な仕組みを整えることが求められます。

【本ガイドラインの位置づけ】

本ガイドラインは、学校だけでなく、保護者や地域住民の方にも本ガイドラインの趣旨を御理解いただき、相互の信頼関係を構築しながら、安心な教育環境を守るために作成したものです。

2　保護者や地域住民等との良好な関係づくり

学校は、児童生徒等を中心に教育活動を行います。保護者や地域住民等は教育上の重要なパートナーとして、日頃から信頼関係を構築していくことが重要です。

学校は

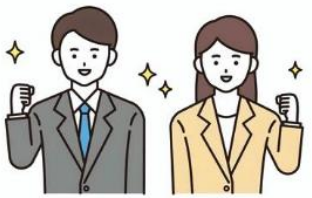
＊学校運営の方針等を明らかにし、教育活動の現状、課題などについて保護者や地域住民等に対して十分な説明を行い、理解と協力を求めましょう。
＊保護者会のほか授業公開等の学校行事を通じて相互理解をすすめましょう。
＊学校運営連絡協議会・PTAなどを通じた協力や意見交換を行いましょう。

教職員は

＊児童生徒等との信頼関係を深め、良好な関係を築いていくためには、担任一人で抱えずに、他の教職員等と連携しながら関係を深めていくことも大切です。
＊保護者に対して、子供の良い面や成長の様子を伝えたり、子供に関する心配ごと等は、気軽に早めに相談してほしい旨、日頃から伝えるなど日常的なコミュニケーションをとるようにしましょう。
＊保護者からの相談では、相手の思いに寄り添い、傾聴、受容、共感を基本に、丁寧に対応しましょう。

教職員の相談対応力の向上

＊適切に保護者・地域対応ができるよう、教職員一人一人の連携・折衝力を高めることが重要です。
＊相談の初動対応は、保護者等との良好なコミュニケーションにつながる鍵となります。
＊学校内において相談対応力等の向上の研修の機会を設けましょう。



3 学校が直面する問題や課題への対応

保護者の価値観やニーズは多様化しています。
保護者の状況を理解し、保護者と円滑なコミュニケーションを図りながら、信頼関係を築いていくことが重要です。

●学校が直面する問題や課題

重大な事案の発生時のみならず、日ごろの些細な行き違いが、保護者の不安や不信につながります。日々のコミュニケーションや情報発信を行いながら、理解を得ることが重要です。

安全・人権に係る重大な事案

・いじめや虐待等の問題は、児童・生徒の生命や権利に関わる重大な問題です。
・学校の対応により、保護者の不安や不信感を生じさせないよう、迅速かつ慎重な対応が必要です。

学習方針などに対する様々な要望

・ 学習方針や授業内容、成績等は、児童・生徒の進路や将来に深く関わる大切な内容ですが、説明の仕方や保護者の受け止め方によっては、過度な要求等につながる場合があり、丁寧な対応が必要です。

生徒指導や学校運営に対する様々な要望

・生徒指導は、健全な学校運営に必要ですが、保護者によって考え方が異なる場合があります。
・あらかじめ学校の考え方を整理し、説明しておくことが必要です。

教育活動の範囲を超える要望

・家庭における教育課題や学校外での出来事など、学校の役割を超えるような要望や対応が寄せられることがあります。
・学校の役割と限界について、丁寧に説明し、保護者の理解を得る必要があります。

4　社会通念を超える言動とは

●保護者や地域住民等は、児童生徒等の健やかな成長を支える重要なパートナーである一方、寄せられる相談や要望の中には、社会通念上許容できないものがみられることがあります。
このような言動に対しては、児童生徒等の教育環境と教職員の就業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。
暴行や脅迫だけでなく、要求の内容、手段・態様などに照らしてハラスメント行為となるものがあります。



「社会通念」とは
一般には「社会一般で受け入れられている常識または見解・良識」(『広辞苑』第七版)とされます。
厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」においてもこの考え方を踏まえており、保護者や地域住民等の言動が「世の中の一般的な常識や見方に照らして相当であるか」という観点から検討し、当事者の主観だけでは判断しないことが重要です。

＊苦情の全てが社会通念を超える言動に該当するものではありません。
　客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、社会通念を超える言動に当たりません。
＊言動には、対面で行われるものだけでなく、電話やSNS等のインターネット上で行われるものも含まれます。
＊障がい者から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、社会通念を超える言動には当たりません。
　社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。
＊「精神的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、又は職員の就業環境が害される」かどうかの判断に当たっては、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るものとなります。

4　社会通念を超える言動とは

●社会通念を超える言動の定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」による定義に基づき、学校での社会通念を超える言動を以下のように定義します。

学校等※1での言動で以下の3つの要件をすべて満たすもの

❶保護者や地域住民等※2の言動

❷教職員※3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

❸教職員の就業環境が害されるもの※4

※1「学校等」　教職員が業務を遂行する職場を指し、教職員が通常就業している学校以外の場所であっても、教職員が業務を遂行する場所も含まれます（例：部活動等での引率先、家庭訪問時の児童生徒等の自宅など）。

※2「保護者や地域住民等」　児童生徒等の保護者・親族・知人などの児童生徒等の関係者、及び地域住民等を指します。

※3「教職員」　校長、副校長、教頭、主幹教諭、主務教諭、教諭、助教諭、養護教諭、栄養教諭、講師等に加え、事務職員、学校栄養職員、用務員、教員業務支援員その他の学校の運営を支える全ての職員を含みます。ボランティア等の雇用関係にない者であっても、広く学校運営を支える関係者は同様に保護することが大切です。

※4「教職員の就業環境が害される」　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。

4　社会通念を超える言動とは

●判断のポイント

①「言動の内容」、「手段や態様」のどちらも、またはどちらか一方が社会通念上許容される範囲を超えるかどうか
②教職員の就業環境が害されるかどうか

●想定される社会通念を超える言動の具体例

社会通念を超える言動の具体例には、次のようなものがあります。
※実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

社会通念を超える言動の内容

●対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・授業内容、宿題の量、座席等の細部に過剰な干渉や要求
・評定の変更や内申点に関する不当な要求
・担任の変更、異動、辞任を執拗に求める要求
・公平性を欠いた、特別扱いの要求
・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求
・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用

など

●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

・学校管理外のことに対する苦情や対応の要求　など

●相当性を欠く要求

・教職員個人に対する損害賠償や慰謝料の要求
・児童・生徒や教職員の個人情報を教えるように要求

など

4　社会通念を超える言動とは

社会通念を超える手段や態様

●継続的、執拗な言動

・何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
・多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求

など

●威圧的な言動

・声を荒らげる、執拗、高圧的に自らの要求を主張
・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話

など

●精神的な攻撃

・土下座等過度な謝罪の要求
・学校内の様子を許可なく撮影
・教職員を脅迫

など

●拘束的な言動

・業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
・頻繁に長時間の電話をかけて教職員を拘束

など

●身体的な攻撃

・殴る、蹴る、叩く等の暴行
・物を投げつける
・わざとぶつかる
・つばを吐きかける　など

※これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

5 社会通念を超える言動への対応　★対応の原則

これまで

●社会通念を超える言動に対し、個々の管理職や教職員による独自の対応が中心
●「著しい迷惑行為で就業環境を害する」状況になった場合、対応の明確なルールがない

●保護者等とのコミュニケーションの中で、「社会通念を超える対応の強要」や「合理性を欠く要求」などが繰り返される場合には、学校の業務に影響が生じる懸念があります。組織的に対応していくことが必要です。

●事前に面会日時を設定

＊長時間の面談は、学校の業務に影響が生じる恐れがあります。面談は、授業の中断等の支障が生じない対応が必要であり、教職員や保護者等の双方が対応できる時間帯に設定しましょう。
＊原則として、平日の放課後、30分までを目安（状況に応じ60分程度まで）に対応しましょう。

●複数人対応の徹底

＊学級担任と学年主任等で役割分担を行うなど、2人以上の教職員で対応しましょう。
＊電話対応の際も、通話中に指示するサポート役など、複数人が関与するようにしましょう。

●対応の記録

＊やり取りの内容は、客観的に事実関係を記録することが大切です。また、記録の内容を管理職等と共有することが必要です。
＊お互いの発言を正確に記録するため、録音対応として、電話機の録音機能やボイスレコーダーを活用しましょう。
録音する場合は、事前にその旨を案内しましょう。

5 社会通念を超える言動への対応　★対応のフロー

要望等聞取り

- 社会通念を超える要望等があった場合、その後の面談等を決定する際は、日程調整のみとすることを原則
  - ＊授業の中断になるなどの支障を生じない対応が必要
  - ＊相談には、基本的に誠実に対応する

面談

- 1～2回目は、複数の教職員で対応　冷静なやり取りを
- 3～4回目から、管理職が中心となって対応
  - ＊回数が増える場合は、責任のある立場として、管理職の同席も必要
  - ＊教育委員会へ報告、学校支援委員会への相談を想定
- 5～6回目から、弁護士等第三者への相談を行い対応
  - ＊学校支援委員会への相談
  - ＊弁護士への相談

回数は目安です
個別の事案に応じ
柔軟に対応を

第三者へ相談・助言

対応終了

- 業務へ支障が生じる可能性有と判断した場合は、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了

●保護者等が行為をやめず、業務に支障が生じると判断した場合、退去を要求しましょう。
●退去要求を行っても従わない場合は、管理職が判断の上、警察に通報しましょう。
●器物損壊・暴行・脅迫等明らかな犯罪行為があり、危険が伴う場合は、直ちに警察へ通報しましょう。

5 社会通念を超える言動への対応

＊回数は目安です
個別の事案に応じて、柔軟に対応を

面談
1～2回目

●保護者等からの相談等には、丁寧かつ誠実に対応しましょう
●教職員は、随時管理職に状況を報告し、相談しながら、組織として対応しましょう

●社会通念を超える要望や言動等がみられる
●通常の対応では今後のやり取りが懸念される場合

●複数人で対応
組織で対応することを明確にするため、複数人で対応しましょう。

●相手の主張の傾聴
相手が置かれた状況・背景を丁寧に把握することが大切です。

●要望内容の特定
何を求めているのか正確に確認し、要望内容を特定することが重要です。
要望内容を特定した上で、議論を限定しましょう。
話の内容を整理、確認し、言語化していきましょう。

●事実関係の確認
5W1Hにより事実関係を正確に確認しましょう。「事実」と「推測」を分けて確認しましょう。
その上で、児童・生徒や保護者等の置かれた状況等を把握しましょう。

●話し合った到達点や、引き続き話し合う事項等の確認
話合いの結論がまとまらなかった時には、その時点での話合いの到達点を整理しましょう。
その上で、引き続き話し合う事項をお互いに確認し、次回の話合いの場の設定をしましょう。

●時間を限ることや同席者がいることについて、丁寧に説明しましょう。
●要望内容を踏まえ、対応の可否やどう対応するか等について、十分な検討が必要な場合には、即答せず上司と相談の上で回答しましょう。

5 社会通念を超える言動への対応

＊回数は目安です
個別の事案に応じて、柔軟に対応を

面談
3～4回目

●管理職が中心となって職場全体で対応しましょう。
●教育委員会への報告・相談

●社会通念を超える要望や言動等が多くみられる
●対応が困難になってきた　等

●管理職等で対応

対応が困難な状況になってきた場合は、主に管理職等が対応しましょう。
必要に応じPTAや学校運営協議会、スクールカウンセラー等とも相談・連携しながら対応しましょう。

●報告・相談

管理職は、面談前に教育委員会に報告・相談して対応しましょう。
☞必要に応じて、教育委員会から学校支援委員会への相談を行います。

●学校として対応できること・対応困難なこと等の区分け

学校として対応が困難なことについては、論理的に丁寧に説明しましょう。

●今後の対応等について伝達

対応可能な場合：今後の対応策を提案・伝達しましょう。必要に応じ、謝罪等を行いましょう。
社会通念を超える言動であると判断する場合、要求に応じられないことを、明確に伝達しましょう。

→状況が改善されないときは、5回目の対応へ

社会通念を超える言動であると判断する基準（要求の態様、内容、時間・回数・頻度に着目して判断）
対応状況等を踏まえ、以下の①②③を総合的に考慮した結果、教育環境・教職員の就業環境が害されると言える場合に該当します。
①要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当
②事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠く
③時間・回数・頻度が社会通念上不相当

5 社会通念を超える言動への対応

＊回数は目安です
個別の事案に応じて、柔軟に対応を

面談
5～6回目

●教育委員会と連携しながら対応します。
＊学校支援委員会や弁護士、警察などの第三者の支援を受けながら対応します。

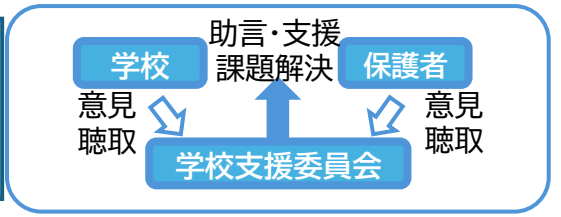
●社会通念を超える要望や言動等が多くみられ、より慎重で専門的な対応等が必要　等

●教育委員会・第三者との連携

教育委員会は相談の内容により第三者への相談が必要と判断した場合は、以下のように対応します。

＊学校支援委員会
相談が必要と判断した場合、教育委員会から対応策の検討や支援・協力について依頼を行います。

学校支援委員会とは
弁護士、医師、臨床心理士等の専門家が、学校や保護者、教育委員会への助言や支援を通じて課題の解決を図る中立的組織です。



＊弁護士
相談が必要と判断した場合、教育委員会から文書統計課に報告の上、学校職員とともに弁護士への相談を行います。（学校支援委員会での対応が難しい場合を想定しています）

＊警察
警察に相談する必要がある事案やその判断に迷うような場合は教育部理事へ相談します。教育部理事への相談は教育委員会が窓口となりつなぐこととなります。

5 社会通念を超える言動への対応

＊回数は目安です
個別の事案に応じて、柔軟に対応を

対応の終了

●真摯かつ丁寧な対応にもかかわらず、社会通念を超える言動が続き、教育環境・就業環境が害され、業務に支障が生じると判断したときは、当該行為の中止の要請等の手順を踏み、対応を終了します。

●社会通念を超える言動により、業務に影響を及ぼすおそれがある場合

●対応終了を検討
組織的な判断とするため、管理職等を中心に複数の教職員で、対応の終了を検討しましょう。
必要に応じ、管理職等は、学校教育課や弁護士等に相談しましょう。

●当該行為をやめるよう要請
行為をやめるよう、相手に伝えましょう（複数回要請）。

●対応の終了を説明
何度も行為を繰り返す場合には、対応を終了する旨を相手に説明しましょう（複数回説明）。
必要に応じて、文書での対応も検討しましょう。

●対応を終了
対応を終了し、その旨を伝えましょう。

●教育委員会との情報共有
対応終了後は、学校教育課と情報共有しましょう。

対応終了までの目安時間
＊侮辱的・差別的・性的な言動や明らかに違法な行為後：**直ちに**
＊長時間の拘束 事態が膠着してから：**30分程度**
＊暴言・威圧的な言動行為から：**15分程度**

●対応終了までの時間は目安です。個別の事案に応じて、柔軟に対応することが必要です。
●対応を終了する場合は、別の機会・手段を設けることなども含め、個別の事案に応じて、適切に対応することが必要です。

6　事後対応

教職員のメンタルヘルスケアとフォローアップ

●管理職は、社会通念を超える要望等を受けた教職員のメンタルヘルスケア等に取り組みましょう。
●教職員はもちろん児童・生徒も含めたフォローアップを行いましょう。
●事案の検証・共有を行いましょう。

教職員のメンタルヘルスケア

●一人で抱え込ませない
メンタルヘルスケアのサポート体制を整えることが重要。上司や同僚への早めの相談や、状況を話し合う機会をつくるなど、職場全体で支えましょう。
●相談を促す
管理職は、教職員にメンタル不調の兆候がある場合、相談を促す。
　＊教職員健康相談事業（こころの健康相談、カウンセリング等）
https://www.kouritu.or.jp/kumamoto/kousei/kanri/kenko/sodan/index.html
　＊学校教育課教職員サポーター　☎33-6133
●いわれのない誹謗中傷への対応（組織として毅然と対応）
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、違法・有害情報相談センターに相談
掲載先のホームページ等の運営管理者に削除要請を
　＊違法・有害情報センター https ://ihaho.jp

フォローアップ

●保護者対応
事案対応後も、学校と保護者等との関係性は続く場合があります。
児童・生徒の様子の確認や、保護者等への状況の確認など、必要に応じてフォローアップを行うようにしましょう。
●事案の検証・共有
対応終了後、事実関係を時系列で整理し、同様の事案に備え、必要に応じて学校内で共有し次回の対応に備えましょう。

7　相談・連携体制

社会通念を超える言動等があった場合、学校の管理職等は、学校教育課に報告・相談します。
また、必要に応じて関係部署等と連携して対応します。

●相談：八代市教育委員会 学校教育課
●通報：八代警察署（TEL: 33－0110）

8　その他

●教職員自身が社会通念に則った行動を

学校と家庭・地域とのより良い関係づくりには、保護者や地域の方の理解と協力を得ながら取組を進めることが重要です。
その際、教職員自身が社会通念に則った行動を心掛け、児童・生徒にとって模範となる振る舞いをすることに努めましょう。
例えば、教職員が業務の受託事業者等の就業者に対する過剰な要求や威圧的な言動は信用を失墜する行為に該当するものであり、行ってはいけません。
教職員一人一人が日頃から社会通念に則った行動を行うように意識し、勤務時間中はもちろん、勤務時間外でも、自らの行動を律するよう心掛けましょう。

●取組の改善に向けて

本ガイドラインが、各学校における家庭や地域とのより良好な関係づくりに向けてより良い指針となるよう、学校における取組状況等を適宜確認し、必要な見直しを図っていきます。

9 参考資料



●学校と教師の業務の見直し

学校が直面する課題の解決のためには、教員が「教員でなければできない業務」に専念できるよう、業務運営の在り方を改善していくことが必要です。

文部科学省の中央教育審議会から、「学校と教師の業務の3分類」が示されており、学校又は教員業務の分担の見直しや適正化が求められています。これを受け、教育の質の向上のために進めている学校の働き方改革について、保護者や地域の方の理解を得ることが大切です。

☞「学校と教師の業務の3分類」はコチラ
https://www.mext.go.jp/content/20250929-mxt_syoto01-000044682_06.pdf

「学校と教師の業務の3分類」の中で、「保護者等からの過剰な苦情等への対応」は、学校以外が担うべき業務に分類されています。しかしながら、多様な課題や保護者からの相談等に対応している学校現場では、学校以外が担う業務に分類できない場合もあり、状況に応じた柔軟な対応が求められています。

本ガイドラインでは、こうした点を踏まえ、対応が困難な事案への学校における教職員の具体的な行動として、段階的な対応手順を例示するとともに、困難な事案においては学校以外の第三者の協力を得ていくこととしています。



9　参考資料

社会通念を超える言動により抵触すると考えられる法律

No.	罪名	条項(刑法)	行為の例
1	傷害罪	第204条	・暴行を加え受傷させる ・執拗な嫌がらせ電話によって、心身を不調にさせる
2	暴行罪	第208条	・暴行を加えたが、受傷に至らなかった場合 (胸ぐらをつかむ、小突く等の行為を含む)
3	脅迫罪	第222条	・職員やその家族等に対する脅し
4	恐喝罪	第249条1項 第249条2項	・脅迫や暴行により、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする
5	恐喝未遂罪	第250条	・脅迫や暴行により、金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする
6	強要罪	第223条	・脅迫や暴行により、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
7	職務強要罪	第95条2項	・職員に処分をさせるため、又は辞職させるため、脅迫や暴行を行う
8	名誉毀損罪	第230条	・公然と事実を摘示し、人の名誉を棄損する
9	侮辱罪	第231条	・事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する
10	公務執行妨害罪	第95条1項	・職員の公務執行に対し、暴行や脅迫を行う
11	偽計業務妨害罪	第233条	・人を騙したり、勘違いを利用したりして、業務を妨害する (虚偽の情報を流して業務に支障をきたす等)
12	威力業務妨害罪	第234条	・威力を用いて人の業務を妨害する (執拗な迷惑電話、脅迫メール等)
13	器物損壊罪	第261条	・故意に他人の物を損壊する
14	不退去罪	第130条	・正当な理由がないのに人の住居等に侵入し、退去の要求を出しても退去しない

9　参考資料

「八代市不当要求行為等の防止に関する条例」

（目的）
第1条　この条例は、本市の職員が公務を遂行する上で受ける不当要求行為等に対して、市として統一的な対応方針等を定め、的確に対応することにより、市民の安全と職員の公務の円滑かつ適正な遂行を確保することを目的とする。

（定義）
第2条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。
（1）職員　地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の職員及び同条第3項に規定する特別職の職員（議会の議員を除く。）をいう。
（2）不当要求行為等　違法行為若しくは公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為（不作為を含む。）を要求する行為又は暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為をいう。

（職員の責務）
第3条　職員は、違法行為又は公正な職務の遂行を損なうおそれのある行為を求められたときは、これを拒否しなければならない。
2　職員（この項において市長を除く。）は、不当要求行為等があったときは、直ちに規則で定める管理監督者に報告しなければならない。

（管理監督者の責務）
第4条　管理監督者は、部下職員から前条第2項の規定による報告を受けたときは、適法かつ公正な職務の遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない。

（市民の責務）
第5条　何人も本市職員に対して不当要求行為等を行ってはならない。

（不当要求行為等の行為者への警告等）
第6条　市長は、不当要求行為等の行為者に対して文書で警告を行うことができる。
2　前項の警告を行う場合において、市長は、市民への公表その他必要な措置を講じることができる。

（警察との連携）
第7条　市長は、職員が暴力行為等社会常識を逸脱した手段により要求の実現を図る行為を受けたときは、警察と連携して対応するものとする。

（職員への配慮等）
第8条　市長は、職員がその正当な職務行為に起因して、不当要求行為等の行為者等から個人として不当な権利侵害を受けることがないよう必要な配慮をするとともに、当該職員の安全と事務事業の円滑かつ適正な執行を確保するよう努めるものとする。

（委任）
第9条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。
附　則
この条例は、平成17年8月1日から施行する。

9　参考資料

八代市不当要求行為等の防止に関する条例施行規則
（趣旨）
第1条　この規則は、八代市不当要求行為等の防止に関する条例（平成17年八代市条例第20号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

（職員の管理監督者への報告）
第2条　条例第3条第2項に規定する報告は、次に掲げる職員の区分に応じ当該各号に定める者に対して行うものとする。
（1）　課長補佐及びこれに相当する職以下の職員　課長
（2）　部（公室）長、部（公室）次長、課長及びこれらに相当する職員　副市長
（3）　副市長、教育長及び監査委員　市長

（対策委員会の設置）
第3条　不当要求行為等への対策を統括するために、八代市不当要求行為等対策委員会（以下「対策委員会」という。）を置く。
2　対策委員会は、委員長及び委員をもって組織する。
3　委員長は、副市長をもって充てる。ただし、委員長に事故があるとき、又は委員長が不当要求行為等を受けた場合は、教育長が委員長の職を行う。
4　委員は、部（公室）長をもって充てる。
5　対策委員会は、必要に応じて委員長が招集する。
6　対策委員会は、必要に応じて関係職員の出席を求めることができる。
7　対策委員会の庶務は、市長公室人事課において行う。

（所掌事務）
第4条　対策委員会の所掌事務は、次のとおりとする。
（1）　次条の規定に基づく通知に関する対応方針及び事後措置の協議検討
（2）　不当要求行為等に関する情報交換及び各課の連絡調整
（3）　不当要求行為等を行った者に対し、市長が行う措置について意見を述べること。
（4）　弁護士、警察署その他関係機関との協議に関すること。
（5）　その他対策委員会が必要と認める事項

（対策委員会への通知）
第5条　対策委員会への通知は、条例第3条第2項の規定により報告を行った者が、第2条第1号に掲げる者にあっては所属の課長、同条第2号及び第3号に掲げる者にあっては、それぞれ報告を受けた者が行うものとする。
2　市長が不当要求行為等を受けた場合は、自ら対策委員会へ通知するものとする。
3　前2項の通知は、不当要求行為等通知書（別記様式）により行うものとする。

（不当要求行為等）
第6条　条例第2条第2号に規定する不当要求行為等のうち「公正な職の遂行を損なうおそれのある行為を要求する行為」とは、次に掲げるものをいう。
（1）　市が行う許認可等又は請負その他契約に関し、特定の事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
（2）　入札の公正を害する行為又は公正な契約事務の確保に関して不適当な行為
（3）　市の競争入札の参加資格を有する業者に対し、特定の業者の経済的な面における社会評価を失わせる行為又はその業務を妨害するおそれのある行為
（4）　人事（職員の採用、昇任、降任又は転任をいう。）の公正を害する行為
（5）　市が行おうとしている不利益処分に関し、当該不利益処分の被処分者となるべき事業者等又は個人のために有利な取扱いをするよう要求する行為
（6）　前各号に掲げるもののほか、法令等の規定に違反する行為であって、当該行為により特定の事業者等又は個人が有利な取扱いを受け、又は不利益な取扱いを受けるよう要求する行為
2　条例第2条第2号に規定する不当要求行為等のうち「暴力行為等社会常識を逸脱した手段」とは、次に掲げるものという。
（1）　身体の一部や器具を使って、故意に相手を傷つけようとする行為又は相手が恐怖を感じ、反論し得ない状況に追い込むほどの脅迫行為若しくは正常な業務が遂行できない程度の喧騒行為
（2）　正常な状態で面談することが困難とし、断ったにもかかわらず、強硬に脅迫的言動をもって面接を強要する行為
（3）　大声又は相手を罵倒する言動等で、聞くに堪えない程度の不快感を与える行為

9　参考資料

（4） 権利若しくは提供を受けた役務に瑕疵がないにもかかわらず、瑕疵があるとし、若しくは交通事故その他の事故による損害がないにもかかわらず、損害があるとして、又はこれらの瑕疵若しくは損害の程度を誇張して、損害賠償その他これに類する名目で金品等の供与を要求する行為
（5） 前各号に掲げるもののほか、庁舎等の保全、庁舎等における秩序の維持又は市の事務事業の遂行に支障を生じさせる行為
（その他）

第7条　この規則に掲げるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。
附　則
この規則は、平成17年8月1日から施行する。
附　則（平成18年3月31日規則第25号抄）
（施行期日）
1　この規則は、平成18年4月1日から施行する。
附　則（平成19年3月30日規則第4号抄）
（施行期日）
1　この規則は、平成19年4月1日から施行する。
（収入役として在職するものとされた者が在職する間における読替え）
4　改正法附則第3条第1項の規定により収入役として在職するものとされた者が在職する間における次の表の左欄に掲げる規定の適用については、これらの規定中同表の中欄に掲げる字句は、それぞれ同表の右欄に掲げる字句とする。

第7条の規定による改正後の八代市不当要求行為等の防止に関する条例施行規則	第2条第3号	副市長	副市長、地方自治法の一部を改正する法律(平成18年法律第53号)附則第3条第1項の規定により収入役として在職するものとされた者
	第3条第3項	教育長	地方自治法の一部を改正する法律(平成18年法律第53号)附則第3条第1項の規定により収入役として在職するものとされた者

附　則（平成23年3月30日規則第6号抄）
（施行期日）
1　この規則は、平成23年4月1日から施行する。
附　則（平成26年3月28日規則第11号抄）
（施行期日）
1　この規則は、平成26年4月1日から施行する。
附　則（平成30年3月22日規則第4号抄）
（施行期日）
1　この規則は、平成30年4月1日から施行する。
別記様式（省略）

9　参考資料

熊本県カスタマーハラスメント対応マニュアル【概要版】

策定の趣旨・目的

○昨年9月に実施した全庁的な実態調査の結果、熊本県庁においても多くの職員がカスタマーハラスメントの判断や対応方法に苦慮しており、本来対応すべき業務への支障や対応した職員の心身への影響が懸念される状況にあることが判明。

○そのため、カスタマーハラスメントに対して、統一的なルールのもと、毅然とした対応や組織的な対応を行うことができるよう、対応マニュアルを策定。

○本マニュアルでは、県民等への応対における基本的な心構えを示したうえで、カスタマーハラスメントの判断基準や相手方の行為・態様に応じた個別の対応方法等について明記。

カスタマーハラスメントの判断基準

本マニュアルにおけるカスタマーハラスメントは、「県民等からの申出・要求等のうち、次のいずれかの行為により職員の勤務環境が害されるもの」と定義。

（1）申出・要求内容等に妥当性がないもの
（2）申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

カスタマーハラスメントの態様

本マニュアルでは次の**４つの類型**に分類した上で、**個別の判断基準や対応方法等を整理**。

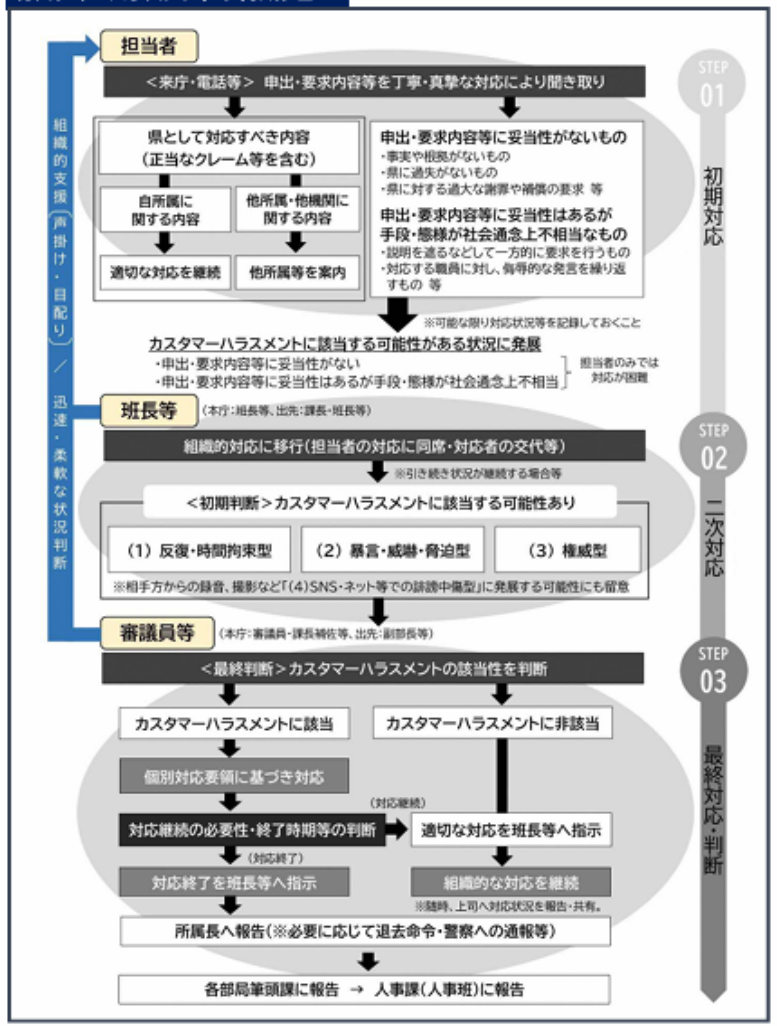
（1）反復・時間拘束型
長時間の電話や居座り、繰り返し電話での問い合わせや面会を求めるなど、これらの対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの。

（2）暴言・威嚇・脅迫型
大声で怒鳴る、侮辱的発言や人格否定等の暴言、脅迫的な発言など、職員が萎縮したり精神的に不安定になったりするなど、業務に支障が出るおそれがあるもの。

（3）権威型
優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求など、担当者だけでは対応が困難なもの。

（4）ＳＮＳ・ネット等での誹謗中傷型
応対中のやり取りの動画、職員の氏名等のインターネットへの投稿・掲載など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの。

カスタマーハラスメントの判断フロー



熊本県HPより

9　参考資料

不当な働きかけに対する職員の対応要項

（趣旨）
第1 この要項は、透明で開かれた県政運営の確保を図るため、職務に関して外部からの不当な働きかけを受けた場合の報告、記録及び公表等の取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

（定義）
第2 この要項において「職員」とは、知事部局に所属する職員をいう。
2 この要項において「部局」とは、知事部局内の各部局（出先機関を含む）をいう。
3 この要項において「要望等」とは陳情、要請、要望等の名称を問わず、一定の事項を県に働きかける意思表示をいう。
4 この要項において「不当な働きかけ」とは、職員以外の者又は団体が、職員にその職務上の行為をし、又はしないように要望等を行う行為であって、次の各号に掲げるものをいう。
（1） 法令等（法律、法律に基づく命令、条例及び規則並びに知事が定める基準をいう。）に違反する行為を求める行為
（2） 職務の公正な執行を損なうと判断される行為を求める行為
（3） 乱暴な言動や威圧的な態度その他の社会的相当性を逸脱する手段により要望等をする行為

（報告等）
第3 部局の長以外の職員は、不当な働きかけに該当すると思われる要望等を受けた場合は、当該部局（以下「所管部局」という。）の長に報告するものとする。
2 前項の報告を受けた所管部局の長は、当該要望等が不当な働きかけに該当するか否かを判断するものとする。
3 第1項における要望等が、地方公務員法第38条の2第1項、第4項、第5項又は熊本県職員の退職管理に関する条例第2条の規定により禁止されている再就職者による要求又は依頼に該当する場合、要望等を受けた職員は地方公務員法第38条の2第7項の規定に基づき、人事委員会にその旨を届け出るものとする。

（記録）
第4 所管部局の長は当該要望等が、不当な働きかけに該当すると判断した場合には、当該要望等を受けた職員に対し、当該要望等の概要を、要望等に関する記録票（別記様式。以下「記録票」という。）に記録させるものとする。
（記録票の取扱い）
第5 職員は、記録票を作成した場合は、当該記録票を所管部局の長に提出する。
2 所管部局の長は、速やかに前項の記録票の写しを総務部長に提出するものとし、総務部長はその内容を知事に報告するものとする。
3 作成された記録票は、所管部局において保管するものとする。
（公表）
第6 知事は、第5第2項の規定により提出された記録票について、毎年度の件数及び概要を公表するものとする。
（記録及び公表の説明）
第7 職員は、不当な働きかけに該当すると思われる要望等を行う者に対し、当該要望等について記録し、熊本県情報公開条例の規定に基づく開示請求の対象となる旨を説明するよう努めるものとする。
附 則
1 この要項は、平成21年4月1日から施行する。
2 この要項は、運用状況等を勘案のうえ、必要が生じた場合には、その規定について検討を加え、所要の措置を講ずるものとする。
3 この要項は、平成28年4月1日から施行する。
4 この要項は、令和元年8月21日から施行し、令和元年5月1日から適用する。

熊本県HPより