学校と家庭・地域との良好な関係づくりのために

カスタマーハラスメント防止措置の義務化に伴い、ガイドラインを作成しました

学校・家庭・地域が互いに尊重し合い、
子どもたちの学びと成長を支える環境を守ります。

保護者や地域住民等は、
子どもたちの健やかな成長を支える
大切なパートナーです。

学校と教育委員会が連携し、
社会通念を超える言動や
過度な要求には組織的に対応します。

教職員の就業環境を守り、
安心して学べる教育環境を
つくります。



八代市教育委員会

ガイドラインの主な内容



本ガイドラインは、学校だけでなく、保護者や地域住民の皆様にも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ました。

1 カスタマーハラスメント防止措置の義務化に伴うガイドライン



カスタマーハラスメント防止措置が義務化されたことに伴い、学校における対応の考え方や手順を整理したガイドラインを作成しました。

2 保護者・地域住民の皆様へのお願い



子どもたちの健やかな成長を支える大切なパートナーとして、学校の方針や教育活動への御理解をお願いします。
御意見や御相談は、まず学校へ、事実に基づき具体的にお伝えください。
暴言・威圧的な言動、長時間の拘束、過度な要求などはお控えください。
学校は丁寧に説明し、必要に応じて教育委員会等と連携して対応します。

3 社会通念を超える言動とは



言動の内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、教職員の就業環境が害されるものを指します。
苦情や相談のすべてが該当するものではなく、具体的な状況を踏まえて総合的に判断します。

4 学校の対応



面談は事前に日時を設定し、原則として複数の教職員で対応します。
やり取りは記録し、必要に応じて管理職、教育委員会、学校支援委員会、弁護士等と連携しながら、事案に応じて柔軟に対応します。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の具体例

要求の内容
理由がない要求
学校の教育活動と関係のない要求　など

範囲を超える要求
学校の教育活動・学校運営の範囲を著しく超える対応の要求など

身体的な攻撃
暴行、傷害、物を投げる　など

精神的な攻撃
脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要　など

威圧・拘束
怒鳴る、高圧的な言動、長時間の居座りや電話など

継続・執拗な言動
何度も電話や要求を繰り返す、頻繁に長時間の居座をする　など



ガイドラインはこちらから