

**学校に対する
過剰な苦情や不当な要求への
対応マニュアル**

令和7年3月

岐阜県教育委員会

目次

第 1	はじめに.....	1
第 2	学校に対する過剰な苦情や不当な要求とは	1
第 3	過剰な苦情や不当な要求の類型	2
1	時間拘束・反復型	3
2	暴言・威嚇・脅迫型	3
3	権威型	3
4	インターネット・SNSでの誹謗中傷型	3
5	セクシュアルハラスメント型	4
第 4	苦情への基本的な対応	4
1	誠意ある対応	4
2	訴えの原因となっている事実の確認	5
3	組織的な対応	5
4	法的な根拠等を踏まえた対応	6
第 5	役割や場面に応じた具体的な対応	6
1	直接対応者（担任、部顧問、電話対応者など）	7
2	管理職	7
3	電話を受けた場合	9
4	来校者（面談）の場合	10
第 6	過剰な苦情の類型に応じた対応のポイント	12
1	時間拘束・反復型	12
2	暴言・威嚇・脅迫型	14
3	権威型	15
4	インターネット・SNSでの誹謗中傷型	16
5	セクシュアルハラスメント型	17
第 7	相談窓口.....	18
第 8	苦情の対応時に想定される違法行為と罰則規定	19

第1 はじめに

近年、学校においては、保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）からの要望や提案等が増加しており、その対応に苦慮する教職員が増えています。

学校と保護者等は、児童生徒の成長を願うという意味で目的は共通していても、手段の違いなどが苦情として表れることがあります。これらの苦情は、教職員と保護者等との粘り強い対話により前向きに解決できると良いのですが、過剰な苦情や不当な要求に変わってしまうこともあり得ます。

過剰な苦情や不当な要求に対応することは、教職員の精神的負担を著しく増大させ、本来なすべき業務の効率を低下させます。その結果、教職員が本来の教育活動に集中できなくなり、教育の質が低下する可能性があります。

苦情対応の負担を減らすためには、学校全体でのサポート体制の強化が必要です。例えば、管理職や教育委員会事務局との連携を強化し、担当する教職員が孤立せずに対応できる環境を整えることが重要です。

また、学校だけでは解決が難しい事案については、教育委員会事務局からの助言や、弁護士への法務相談体制の整備・充実など、学校、教育委員会事務局及び関係機関と連携を強化し、協働して取り組む必要があります。

このマニュアルは、苦情等の対応を行う教職員のストレスや心的負担の軽減、対応時間の削減による学校運営の効率向上、保護者等との建設的なコミュニケーションの促進などを目的として、学校における苦情対応に関する基本的な考え方を示すとともに、過剰な苦情や不当な要求への具体的な対応に関する留意事項等をまとめています。

学校におかれては、本書を活用して、苦情等の対応を行う教職員のストレス等を低減させ、教職員が本来の業務に専念できる環境を作り出すことにより、学校教育の質の向上を通じて、全ての子どもたちへのよりよい教育の実現に役立てていただければ幸いです。

第2 学校に対する過剰な苦情や不当な要求とは

「職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針」及び運用要領（平成29年12月岐阜県教育委員会）において、教職員が担当する行政サービスの利用者等からのハラスメント等として、以下のとおり定めており、学校に対する過剰な苦情や不当な要求は、これに該当するものです。

- 児童生徒及びその保護者など、教職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、
- 当該行政サービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、
- 当該言動を受ける教職員の担当する業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするもの

「職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針」及び運用要領¹ 第4・5

このハラスメントに該当するかどうかは、要求の「内容」又は「手段・態様」が「社会通念上不相当であるかどうか」を総合的に勘案し、組織（学校、教育委員会事務局）で判断し、本マニュアルに沿って対応します。

＜社会通念上不相当な言動の例＞

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適當な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

なお、ハラスメントとまでは言えない言動であっても、本マニュアルを参考に対応することは有効です。

第3 過剰な苦情や不当な要求の類型

過剰な苦情や不当な要求は、態様において「カスタマーハラスメント」と類似している点があり、カスタマーハラスメントの定義は次のとおりで、5つの類型に分類できます。

職場において行われる行政サービスの利用者、取引の相手方、施設の利用者その他の県教育委員会の行う事業に関係を有する者の言動であって、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ことにより、職員の就業環境を害するもの

¹ 関係資料：学校共有フォルダ（2）学校共有＞（08）教育管理課＞（20）ハラスメント対策＞「職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針」及び運用要領

1 時間拘束・反復型

長時間の電話や居座り、度重なる問い合わせなど、申出・要求を執拗に繰り返し、その対応に教職員が長時間拘束され、業務に支障が出るもの

例：頻繁な来訪又は電話により、執拗に苦情を言う。
十分な説明を行った後も、同じ要求を繰り返す。
対応者の交代を要求し、同様の苦情を繰り返す。
業務に関係のない話をし続ける。

2 暴言・威嚇・脅迫型

暴言、罵声、脅迫的・侮辱的な発言などにより、教職員が委縮し、業務に支障が出るもの

例：大声で恫喝する。
人格を否定する発言や侮辱的な発言をする。
粗探しをしたり揚げ足を取って責め立てる。
SNSへの掲載やマスコミ・議員への情報提供をほのめかして脅す。

3 権威型

正当な理由なく権威を振りかざして特別扱いを要求したり、文書等での謝罪や土下座などを要求するもの

例：優位な立場を利用し、又はほのめかして、特別扱いを要求する。
「校長を出せ」など上位者による対応を要求する。
「担任を代えろ」「女じゃだめだ」など不合理な理由で担当者の交代を要求する。
「誠意を見せろ」と文書での謝罪を強要する。

4 インターネット・SNSでの誹謗中傷型

特定の教職員を識別できる情報や業務への対応の様子をインターネット上で公表するなど、教職員のプライバシーを侵害し、または業務の適正な遂行を妨げるもの

例：インターネット上で特定の教職員の氏名を公開して非難する。
教職員の顔や名札を撮影し、SNSに投稿する。
教職員とのやりとりを録画（録音）し、SNSに投稿する。

5 セクシュアルハラスメント型

教職員を不快にさせる性的な言動を行うもの

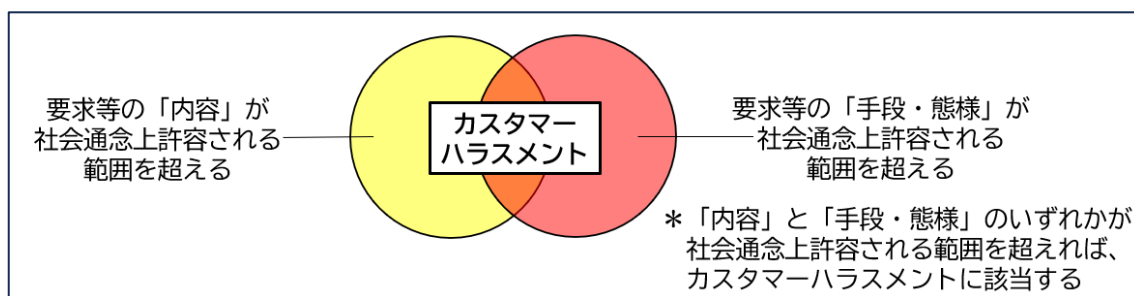
例：性的な内容の冗談を言う。

業務に関係のない個人情報（住所、年齢、婚姻の有無等）を聞き出す。

食事などに執拗に誘う、待ち伏せする。

身体に触る。

- ◎ 上記 1～5 の類型及び例示はあくまでも目安であり、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。



第4 苦情への基本的な対応

1 誠意ある対応

- ・ 学校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、丁寧に、誠意をもって対応します。
- ・ 感情の修復を第一にし、原因への対応を行います。

「不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」「お忙しい中お時間を取っていただきありがとうございます」のように、感情に対する謝罪や労いは行います。

一方で、事実関係の確認ができていないうちに、保護者等の言うままに、組織の非を認めるような発言はしません。「事実を確認してから、改めて回答させていただきます」のように回答します。

組織の非を認めて謝罪をするのは、事実を確認し、組織で判断してからになります。その謝罪についても過失の程度に応じた謝罪をすることになります。初動の段階では、まずは速やかに上司（管理職）に相談し、組織（学校）で対応を検討します。

2 訴えの原因となっている事実の確認

- ・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」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、推測なのかも正確に聴き取ります。

- ・まずは傾聴に徹し、学校としての説明は後にして、最後まで聴き取ります。

保護者等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、正確に記録をします。適度に相槌を打ちながら、遮らず、じっくりと話を聞くことで、相手が落ち着く可能性があります。

感情的に反応すると、話がこじれ、解決しにくくなるため、応答に注意します。

- ・不明確な部分や不足する情報があれば、保護者等に確認します。

相手の勘違いがあれば、正しい情報を提供します。

- ・可能なら録音します。

「大事なお話のようですので、録音させていただいてもよろしいでしょうか」のように、あらかじめお断りして録音します。なお、録音を求めることに支障がある場合は、無断で録音することも考えられます。

録音していることを伝えることで、保護者等の威圧的な発言を抑制することも期待できます。

録音をしていても、その場で要点を整理するため、また、管理職への報告にスムーズにつなげるために、メモを取ります。

3 組織的な対応

- ・担当者が一人で抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し、組織的な対応をします。

直接対応した教職員は、速やかに管理職に報告します。報告を受けた管理職は、苦情対応における学校内での役割分担を決定します。対応窓口は一本化し、対応窓口の教職員を他の関係教職員に周知するとともに学校としての対応方針を関係教職員で共有し、同じスタンスで対応できるようにします。

また、組織で対応する上での判断材料や事後の証拠として、発言内容（逐語でなくてもよい）や対応した期間、時間、回数等の分かる記録が必

要となりますので、対応に当たった教職員は速やかに記録を作成します。作成する記録は主観や推測を含めず、客観的事実を正確に記録します。

保護者等との対応や外部からの問い合わせにおいて、組織としての対応方針から外れた対応とならないように、教職員の個人的な考えなどを発言することは十分注意します（問い合わせ等を受けた場合は、対応窓口の教職員に対応を依頼することが原則ですが、「あなたの考えを聞いているんだ」などと食い下がってくる保護者等も想定されます）。

以後の情報共有を想定し、保護者等に対して「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。

- ・ **直接対応した教職員の心のケア（労い、相談、助言）を行います。**

どんな教職員であっても、苦情対応は精神的な負担が大きいものです。他の教職員に声をかけてもらうだけでも、負担をいくらか軽くすることができます。

また、専門家の支援が必要であれば、臨床心理士等へ直接相談することもできますので、必要に応じて管理職員等が案内します（手続き等は「**第7 相談窓口**」に掲載）。

4 法的な根拠等を踏まえた対応

- ・ **教職員の経験や勘に頼った対応ではなく、法的根拠や、社会通念上のルールやマナーを踏まえて対応します。**

「たぶん大丈夫だろう」「前からやっていることだから」という考えは捨てましょう。

把握した保護者等の要求や訴えの内容は、①学校として対応すべき義務があるもの、②応じることが好ましいが必ずしも義務ではないもの、③応じる必要のないもの、に区分します。それぞれの区分に応じて対応の優先度や程度を分けましょう。

違法行為（関係法令は「**第8 苦情の対応時に想定される違法行為と罰則規定**」に掲載）を受けた場合は、直ちに対応を打ち切り、状況に応じて警察に通報します。

第5 役割や場面に応じた具体的な対応

「**第4 苦情への基本的な対応**」に記載された対応策に加え、直接保護者等と対応するにあたって注意すべき事項です。

1 直接対応者（担任、部顧問、電話対応者など）

- ・自分の要求が通ると勘違いされてしまうため、「管理職に代われ」等の要求は毅然と断ります。

「私が責任を持って対応します」

「管理職には私から伝えさせていただきます」

- ・管理職へ報告します。

組織的な対応をとるために、苦情等の受付後、速やかに管理職に報告し、絶対に一人で抱え込まないようにします。仮に、自分に非があると考えられる場合でも、躊躇わず報告し、事案の情報共有を図ります。

また、保護者等から再度電話等があったときに、たまたま対応することになった教職員が状況を把握していないと、それ自体が新たな苦情のもとになる可能性が出てきますので、情報共有を図ります。

2 管理職

- ・組織的な対応の指示をします。

保護者等との対応窓口、面談時の記録係、職員室等との連絡係など、役割分担を決定します。校長は最終的な判断を行う立場にあるので、直接の対応は避けるのが好ましいです。

児童生徒が関係する事案であれば、その内容に応じて児童生徒からの聴き取りや心のケアの担当者も決定します。

対応窓口は一本化し、まずは必要な範囲の教職員で情報共有します。ただし、事案によっては全教職員への周知も検討します。

- ・自分の要求が通ると勘違いされてしまうため、「他の者（校長）に代われ」等の要求は毅然と断ります。

校長以外の管理職が校長との交代を迫られても、毅然と断りましょう。

- ・教育委員会事務局等と連携して対応します。

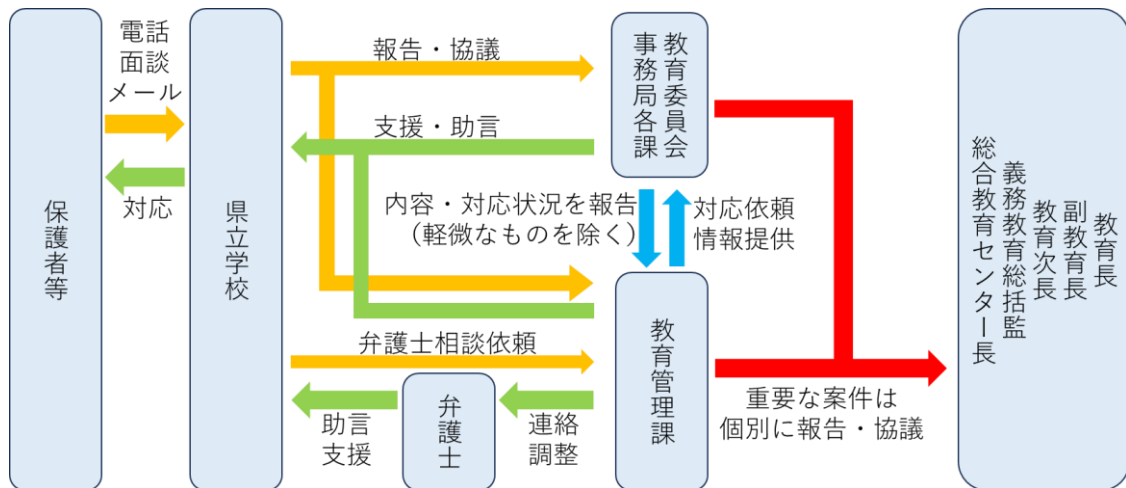
学校は、必要に応じて教育委員会事務局と連携して事案の対応を進めていきます。

まずは学校から担当課へ速やかに事案を報告し、情報共有を図りましょう。事案対応で判断に迷うようなことがあれば、担当課と協議をしてください。協議を受けた担当課から学校へは、事案解決に関する支援や助言を行います。

苦情内容が複雑又は多岐にわたる等、連携先の判断に迷う場合は、教育管理課（058-272-1111 内線 8544）へご相談ください。

まずは、事案に適切に対応するため、当該事案に含まれる法律上の問題

の所在や論点整理などについて弁護士に相談を行い、その助言を受ける「学校等弁護士相談事業」²の利用を検討します。さらに、過剰・不当な要求等が繰り返され、学校による対応では時間的・精神的負担が大きく学校単独での解決が困難と認められるときは、弁護士による面談同席など直接的な支援が受けられる「学校弁護士支援事業」²の利用も可能です。両事業の利用については、教育管理課（058-272-1111 内線 8546）へご相談ください。



学校と教育委員会事務局の連携イメージ

※代表的な苦情の内容及び連携先

苦情の内容	担当課・係	内線番号
いじめ、不登校に関する事	学校安全課 生徒指導係	8639～8641
生徒指導に関する事	学校安全課 生徒指導係	8639～8641
事故、怪我の対応に関する事	学校安全課 学校安全係	8636、8637
学習指導、成績、進級、卒業に関する事	高校教育課 高校教科教育係	8662、8663
教職員の服務に関する事	高校教育課 県立学校教員人事係	8667～8669
部活動に関する事（運動系）	体育健康課 部活動改革係	8718、8719
部活動に関する事（文化系）	高校教育課 高校総合支援係	8664、8666
特別支援教育に関する事	特別支援教育課 教育企画係	8685、8687
個人情報の紛失、漏洩に関する事	教育管理課 文書法規係	8546
授業料、奨学金、学校諸費に関する事	教育財務課 管理経理係	8563～8565

² 関係資料：学校共有フォルダ＞(1)メール済・学校共有＞(08)教育管理課【メール済】＞(50)弁護士相談【メール済】

- ・相談対応の状況や経過に注意を払います。

過剰な苦情や不当な要求がなされる状況のなかには、当初、一般的な相談から始まったものが、相談対応を重ねるうちに過剰な苦情や不当な要求に変化していく場合があります。

直接対応する教職員は、相談に一生懸命対応するあまり、その変化に気づかず対応を続け、一人で抱え込んだり、教職員のメンタルに影響が出たりすることがあります。

管理職は教職員の対応状況等に目を配り、組織的な対応の指示や対応した教職員の心のケアを行います。

3 電話を受けた場合

- ・電話のたらいまわしは、それ自体が苦情のもとになります。

対応窓口の教職員が明確な場合は、その教職員に速やかにつなぎます。電話転送をスムーズに行うために、事務室等の外線電話の対応担当者には、保護者等の氏名や対応窓口の教職員を伝えておくとい良いでしょう。

保護者等の氏名や発信番号、声のトーン等から、電話の内容が苦情だと予想される場合は、可能であれば録音可能な電話機に転送して対応します。

対応窓口の教職員の不在や把握できていない場合であれば、ひとまず話を聞き、「担当者から折り返し連絡させていただきますので、お名前と連絡先をお伺いしてもよろしいでしょうか」と答えます。

- ・聞き間違いを防ぐために、復唱しながら対応します。

周囲の教職員に、苦情対応中であることや、その内容を知らせることもなります。

周囲の笑い声などが通話に入り込むと、更なる苦情のもとになりますので、苦情対応中であることを察知した教職員は、周囲の教職員にも知らせて不要な会話を控えましょう。

- ・可能であれば、正確な記録のために録音します。

「大事なお話のようですので、録音させていただいてもよろしいでしょうか」のように、あらかじめお断りして録音します。なお、録音を求めることに支障がある場合は、無断で録音することも考えられます。

録音していることを伝えることで、保護者等の威圧的な発言を抑制することも期待できます。電話機の録音機能の使い方は事前に確認しておくとい良いでしょう。

反対に、保護者等に秘匿で録音されている可能性があることを踏まえ、発言内容には十分気を付けます。公表することを目的に録音したいと保

護者等から申し出があった場合は、守秘義務を理由に断ります。（「第6 過剰な苦情の類型に応じた対応のポイント 1 時間拘束・反復型、4 インターネット・SNSでの誹謗中傷型」を参照）

通話を録音したデータは、必要に応じて速やかに文字起こしをし、あらかじめ決めた場所に保存して関係教職員で共有します。

録音可能な電話機の設置場所・内線番号

4 来校者（面談）の場合

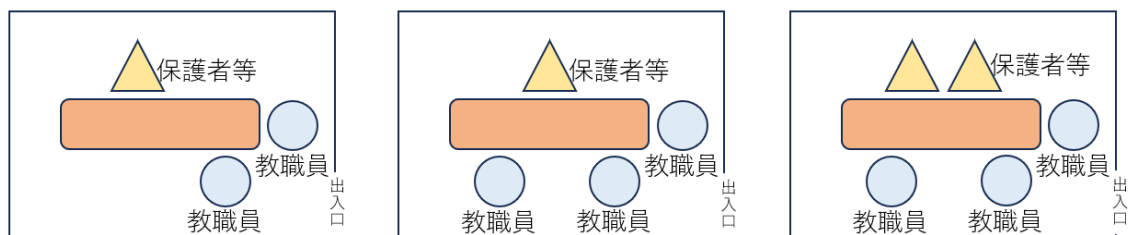
- 相手の身元を明らかにしたうえで対応するため、来校した保護者等には来校者名簿のすべての欄に記入していただくよう依頼します。

身元不明の方や、事前の約束のない方は、取次ぎしないことも考えられます。

- 複数かつ相手方と同数以上の人数で対応します。

担当者1人だけでは対応しません。対応を開始する前に、教職員の役割分担（対応責任者、記録係、連絡係等）について確認をしておきます。ただし、複数人で対応する場合でも、必要以上に威圧感を与えるような大人数では対応しません。

面談では、相手の真正面に座ることは避け、また、教職員（特に連絡係）は出入口に近い位置に座ります。



配席例

- 校内で対応します。

対応場所は、校内の、教職員の出入りがしやすい場所が好ましいです。教室等から離れた、児童生徒の行き来が少ない場所だとなお良いです。急な保護者等の来校に備え、保護者等の対応に利用する部屋は事前に決めておくが良いです。

「△△（自宅や喫茶店等）に來い」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、保護者等の指定する場所には出向きません。

また、対応場所の椅子を丸椅子などの背もたれのないものにしておく

と、対応の長時間化を防ぐことができる可能性があります。

- ・来校者として認められたと勘違いされるおそれがあるため、名刺や湯茶の対応はしません。

名刺は渡さず、必要であれば名札を示すことで、職名や氏名を明らかにします。

湯茶で接待をすると、湯呑が凶器に変わる危険があるほか、保護者等の長居の原因にもなります。同様の理由で、対応場所内は整頓し、投げたり振り回したりすることで凶器になるような物は置かないようにします。

- ・事前の役割分担に従って、来校者対応中であることを他の教職員に知らせます。

緊急時（暴力行為の発生時など）にはすぐに助けに入ってもらえるよう、保護者等の対応にあたる前に、他の教職員に、役割分担に従って対応を開始することを知らせます。役割分担を決める前の最初期の段階であれば、管理職に対応を開始することを伝えます。

- ・面談が長時間に渡る場合は、面談の打ち切りを検討します。

授業や会議等を理由に、前もって面談の終了予定時刻を伝えておくと、面談を終了しやすくなります。（「第6 過剰な苦情の類型に応じた対応のポイント 1 時間拘束・反復型」を参照）

- ・正確な記録のために、面談内容は、可能なら録音します。

「大事なお話のようですので、録音させていただいてもよろしいでしょうか」のように、あらかじめお断りして録音します。なお、録音を求めることに支障がある場合は、無断で録音することも考えられます。

録音していることを伝えることで、保護者等の威圧的な発言を抑制することも期待できます。ICレコーダーの保管場所や使い方は事前に確認しておきます。

反対に、保護者等に秘匿で録音されている可能性があることを踏まえ、発言内容には十分気を付けます。公表することを目的に録音したいと保護者等から申し出があった場合は、守秘義務を理由に断ります。

録画の申出は、肖像権を理由に断ります。（「第6 過剰な苦情の類型に応じた対応のポイント 1 時間拘束・反復型、4 インターネット・SNSでの誹謗中傷型」を参照）

録音データは、必要に応じて速やかに文字起こしをし、あらかじめ決めた場所に保存して関係教職員で共有します。

第6 過剰な苦情の類型に応じた対応のポイント

1 時間拘束・反復型

(1) 長時間に及ぶ対応

「早く終わらせたい」と焦っても、事態は好転せず、何も解決しません。保護者等にその気持ちを読み取られ、それが新たな攻撃対象になります。

不正確な状況の把握・判断、誤った説明・回答、対応の放置が、トラブルを深刻化させますので、必ず誠実かつ適切に、不足や誤りなく対応しきってから、対応を終了するようにします。

(2) 具体的な対応や謝罪の要求

要求に対して、あいまいな態度はとってはいけません。対応できないことは、その根拠を説明してはっきりと断り、回答できない段階（事実関係の確認ができない段階）では、「確認します」、「検討します」などの方向性をしっかり示します。

回答時期を明確にするよう求められたときは「速やかに対応する」旨を回答するにとどめ、「確定した時期まではお答えできません」など保護者等への要求には軽々に応じません。

(3) 同じ話の繰り返し、連日の対応

相手の要求のままに、毎日のように長時間の対応をすることは、必ずしも適切な対応とは言えません。

同じ話が繰り返される場合は、申出内容を把握した旨を相手に伝えます。それでも終わらなければ、「この後、△△時から授業（会議・部活動）がありますので、◇◇分前には終了させていただきます」のように対応できる時間を伝え、それ以上に長い対応はしません。

このように対応してもなお保護者等の要求が継続する場合には、「約束の時間も過ぎておりますし、△△時から授業がありますので、これでお引き取り下さい」、「ご説明したとおり、学校がこれ以上対応できることはありませんので、お引き取り下さい」、「繰り返しお問い合わせいただいても結論は変わりませんので、学校はこれ以上対応しません。失礼します」のように述べて、対応を終了します。

○ 対応終了時の発言例

- ・長時間になっており、ご用件も既に伺いました。他の業務がありますので、電話を切らせていただきます。
(相手が話を続けようとしても打ち切る)
- ・この件については、これまでに十分ご説明しております。学校からこれ以上お話しすることはありませんので、今後のお問合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。
- ・(相手が論点をずらして話を引き延ばそうとしても) こちらが対応できる時間は過ぎておりますので、電話を切らせていただきます。

(4) 対応を終了しても居座り続ける場合

学校の施設管理権は、地方教育行政の組織及び運営に関する法律第 21 条第 1 項及び第 2 項³、第 33 条⁴に規定されており、教育委員会が管理権を行使することとなっています。

実際には、教育委員会から委任を受けた教育長から再委任を受けた校長が施設管理権を有し、管理行為を行うことになっていますので、校長は、管理権の行使に当たり、裁量権を逸脱しない限り相手方に対しても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。

以下は、保護者等への対応を終了してもなお相手が居座り続ける場合に、校内(校舎の建物・敷地)からの退去を命ずる場合の手順例になります。①～⑥までの手順を行った時間をその都度記録しておきましょう。

①警告(口頭)

→校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。

②退去命令文の手交

→校舎の管理担当教職員が、退去命令文を読み上げ、手交する。

³ (教育委員会の職務権限)

第 21 条 教育委員会は、当該地方公共団体が処理する教育に関する事務で、次に掲げるものを管理し、及び執行する。

一 教育委員会の所管に属する第三十条に規定する学校その他の教育機関(以下「学校その他の教育機関」という。)の設置、管理及び廃止に関すること。

二 教育委員会の所管に属する学校その他の教育機関の用に供する財産(以下「教育財産」という。)の管理に関すること。

⁴ (学校等の管理)

第 33 条 教育委員会は、法令又は条例に違反しない限りにおいて、その所管に属する学校その他の教育機関の施設、設備、組織編制、教育課程、教材の取扱いその他の管理運営の基本的事項について、必要な教育委員会規則を定めるものとする。この場合において、当該教育委員会規則で定めようとする事項のうち、その実施のためには新たに予算を伴うこととなるものについては、教育委員会は、あらかじめ当該地方公共団体の長に協議しなければならない。

2 及び 3 略

③退去の勧告（口頭）

→②において命令した退去時限の経過後、再度退去を促す。

④警察官出動要請の警告（口頭）

→「△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。

⑤警察官出動要請の予告（口頭）

→④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。

⑥警察官出動要請

→最寄りの警察署に連絡し、対応を要請する。

2 暴言・威嚇・脅迫型

（1）威圧的な態度、暴言等

大声を出す相手には、「怖い」ということ、児童生徒への悪影響のおそれを率直に伝えて警告します。

「そのように大きい声を出されると、とても怖く感じますので、静かに話してください」

「大声を出される方とは、怖いのでお話しすることができません」

「廊下を児童生徒が通り、不安を抱かせますので、落ち着いてお話してください」

「十分に聞こえておりますので、落ち着いてお話しください」

暴言、脅迫的・侮辱的な発言や罵詈雑言の類があれば、対応の終了を警告します。

「（具体的な発言）のようなことをおっしゃるのであれば、これ以上は対応できません」

「落ち着いてお話しいただけないのであれば、電話を切らせていただきます」

2回警告してもやめない場合は、対応を終了します。

「（警告した内容）と繰り返し申し上げましたが、聞き入れていただけませんでしたので、これで失礼します」（対応を打ち切る）

対応を終了しても相手が居座り続ける場合は、管理職や他の教職員を呼び、1（4）のとおり校内（校舎の建物・敷地）からの退去を命じます。

（2）暴力行為及び破壊行為

暴力行為等があれば、問題となる行為を相手に明示した後、話し合いを打ち切り、警察に相談します。

対応状況は、教育総務課、教育管理課、主務課、その他の関係所属と情

報を共有します。

(3) 威嚇

「教育長（知事）に手紙を書く」「人事当局に告げる」「議員に頼む」「訴訟を起こす」「マスコミに流す」「SNSにアップする」などと脅されても止める根拠のないことには回答しません。

「それについては△△さんのご判断ですので、何も申し上げられません」

「ご要望に添えないことについては、先ほど申し上げたとおりです」

このような脅しに対して、「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ます。

(4) 脅迫的行為

応じる必要はありません。できないことはできない、と毅然とした態度で対応します。

『誠意を見せろ』→「誠意とは具体的にどのようなことですか。これ以上無理な要求をされますと、然るべきところに相談いたします」

『色を付けろ』→「わかりやすくはっきりおっしゃってください」

『責任を取れ』→「具体的に何をすればよろしいでしょうか」

『土下座しろ』→「土下座には応じかねます。人権的な見地からできません」

(5) 公表目的による録音

相手が公表（不特定又は多数の者への提供を含む）する目的をもって教職員との会話を録音しようとする場合は、守秘義務を理由にその中止を求めます。

「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、このまま話し続けることはできません。録音はおやめください」

3 権威型

(1) 特別扱いの要求

相手が知事や議員とどのような関係にあっても、特別扱いはできないことを伝えます。

「この件について〇〇先生（議員）にお話しされても、県が対応を変えられるものではありません」

「ご要望に添えないことについては、先ほど申し上げたとおりです」

自分の要求が通ると勘違いされてしまうため、毅然と断ります。

(2) 上位者への交代要求

上位者等への交代を要求されても、どの教職員が対応するかは組織として判断します。

「この件は私が担当ですので、私が責任をもってお話を伺います」

「校長には私から報告、相談し、組織として回答いたします」

「誰が対応させていただくかは組織で判断しますので、お時間をください」

原則として、管理職以外の教職員が対応します。

(3) 念書等の作成要求

約束手や念書など、書面の作成要求に応じる義務はありませんので、こうした要求には応じません。相手が持参した書面等に安易に署名し、又は押印しません。

署名や押印を求めるような相手が持参した書面は受け取らず、必要があればコピーを取り、原本は直ちに返却してください。

謝罪する必要があるのであれば、口頭で行うことを基本とします。

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

「口頭で丁寧に説明をさせていただくことになっております」

相手に対する誠意は、とことん説明することによって示します（金品の交付や土下座で示すものではありません）。

4 インターネット・SNSでの誹謗中傷型

(1) 教職員の撮影

保護者等が教職員を撮影しようとする場合は、肖像権を理由にその中止を求めます。

「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」

(2) 公表目的による録音

相手が公表（不特定又は多数の者への提供を含む）する目的をもって教職員との会話を録音しようとする場合は、守秘義務を理由にその中止を求めます。

「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、このまま話し続けることはできません。録音はおやめ

ください」

(3) 中止の要請に応じない場合等

相手が(1)及び(2)の中止の要請に応じない場合は、対応を終了し、校内で対応している場合には、1(4)のとおり校内(校舎の建物・敷地)からの退去を命じます。

相手が既に入手している教職員の画像や動画、教職員との会話の音声記録については、教職員のプライバシーの侵害や県の業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあることを理由に、インターネット上に掲載(SNSに投稿)しないよう求めます。

(4) 教職員のプライバシーの侵害などの被害が確認された場合

インターネット上に掲載された情報により教職員のプライバシーの侵害などの被害が確認された場合は、保護者等やプロバイダー等に対して削除又は訂正を求めるとともに、相手に対する損害賠償の請求を検討します。

<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)

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等を行う相談窓口です。

ホームページ：<https://ihaho.jp/>

・人権相談(法務省)

みんなの人権110番(全国共通人権相談ダイヤル)：電話 0570-003-110
※最寄りの法務局につなぎ、法務局職員又は人権擁護委員に相談できます。

法務省インターネット人権相談受付窓口：<https://www.jinken.go.jp/>

・誹謗中傷ホットライン(一般社団法人セーファーインターネット協会)

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。

ホームページ：<https://www.saferinternet.or.jp/bullying/>

5 セクシュアルハラスメント型

(1) 性的な言動があった場合

性的な言動に対しては、保護者等にやめるよう警告し、録音・録画によ

る証拠を残します。

「その発言はセクハラにあたりますので、やめてください」

「この会話は録音しています。続けられるのであれば、弁護士や警察に相談します」

(2) 警告してもやめない場合

2回（身体接触については1回⁵⁾）警告してもやめない場合は、対応を終了します。

※対応終了時の発言例及び校内からの退去命令については、1（3）及び（4）の種類の対応例に準じます。

(3) つきまとい行為等

執拗なつきまとい・待ち伏せ行為に対しては、1（4）の種類の退去命令手順に基づき、校内（校舎の建物・敷地）からの退去（庁内への立入禁止）を命じます。

※この場合は、庁内の秩序を乱すおそれがあることを理由とします。

これらの対策を講じても収まらない場合は、組織として、警察や弁護士への相談等を検討します。

第7 相談窓口

教育委員会事務局では、「職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針運用要領」第5に定める相談窓口（専門資格を持つ相談員や教育委員会事務局の相談担当職員）において、個々の教職員からの学校に対する過剰な苦情や不当な要求に関する相談にも対応します。（職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針 8）

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⁶⁾を案内している（職場環境を悪化させる行為の防止及び対応に関する指針運用要領第4・1（6））ほか、希望する場合は、臨床心理士に直接相談することができます。臨床心理士への相談の日程調整等は、教育委員会事務局の相談窓口（058-272-8809）を通して行います。

⁵⁾ 明らかにわいせつ行為に当たるような場合には、直ちに警告を行います。

⁶⁾ 関係資料：学校共有フォルダ（1）メール済・学校共有＞（01）教育総務課

第8 苦情の対応時に想定される違法行為と罰則規定

【公務執行妨害罪】刑法第95条第1項

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は、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金に処する。

【職務強要罪】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、又はその職を辞させるために、暴行又は脅迫を加えた者は、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金に処する。

【建造物侵入罪、不退去罪】刑法第130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かった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

【傷害罪】刑法第204条

人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法第208条

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法第222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した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。親族の生命、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も、同様とする。

【強要罪】刑法第223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した者は、3年以下の懲役に処する。親族の生命、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、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も、同様とする。

【名誉毀損罪】刑法第230条第1項

公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法第231条

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の懲役若しくは

は禁錮若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【信用毀損罪、偽計業務妨害罪】刑法第233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した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法第234条

威力を用いて人の業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法第249条

人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。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た者も、同様とする。