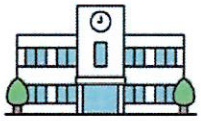
安心できる教育環境で子どもたちの幸せを第一に

さいたま市



さいたま市立学校では、学校・家庭・地域が連携・協働し、子どもの幸福と地域の発展を実現することを目指しています。
学校と家庭・地域が互いに尊重し、協力し合うことで、子どもたちのよりよい学びにつなげていきます。



保護者・地域等の皆様からの声を大切にしていきます



学校は、教育活動をよりよくするための大切な声として、皆様の御相談・御意見・御要望を誠実に受け止め、真摯に対応します。

私たちは、保護者・地域等の皆様と対話を通じて解決に取り組みます。

学校におけるカスタマーハラスメントとは

教職員等が従事する業務に関係する方の言動のうち、
社会通念上許容される範囲を超えるものにより、
教職員等の就業環境が害される行為をいいます。

さいたま市立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針
（令和８年１０月１日施行）より



学校におけるカスタマーハラスメントに当たる行為の例

①要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの（例）

- ●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
  - ・合理的な理由のない担任や顧問等の変更要求 等
- ●教育活動の細部に対する過剰な干渉や要求
  - ・合理的な理由のない授業内容・成績評価の変更要求 等
- ●学校や教職員等に特段の問題が認められない場合等の相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- ●土下座等の妥当性を欠く態様での謝罪の要求



②要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に照らして相当でないもの（例）

- ●暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ●脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ●威圧的、差別的な言動
- ●継続的、執拗な言動
  - ・長時間にわたる電話・面談対応
  - ・同様の質問や繰り返しのメール送信等
- ●不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ● SNS/インターネット等による誹謗中傷
- ●性的な言動
- ●特定の教職員等を対象とした攻撃
  - ・人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影　等



●学校におけるカスタマーハラスメントに当たる行為が発生した場合には……

☑複数の教職員等で対応するなど組織的に対応します。
☑迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
☑警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、対応を打ち切る場合があります。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。



【参考】学校と保護者・地域住民等とのより良い関係構築のためのガイドライン（文部科学省）
https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

さいたま市教育委員会

来校者の皆様へ

以下の行為は、学校における

カスタマーハラスメントです。

過剰な要求



学校には、できることと、できないことがあります。

威圧的な言動



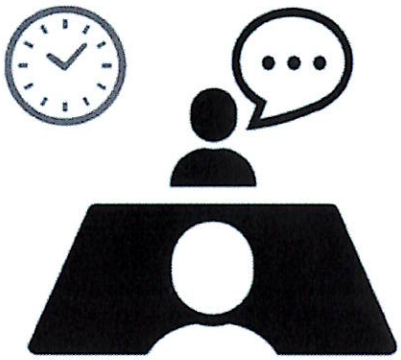
大声・暴言などの威圧的な言動は、正常な対話を妨げます。

SNS等での誹謗中傷



無断撮影、SNS等での誹謗中傷は教職員の尊厳を傷つけます。

長時間の拘束



長時間の電話や面談などによる拘束は、業務に支障が生じます。

学校と家庭・地域が互いに尊重し、協力し合うことで、子どもたちのよりよい学びにつなげていきましょう。



さいたま市教育委員会