保護者・地域の皆様へ

令和８年１０月１日から、カスタマー・ハラスメントの防止措置が学校を含む事業主の義務となりました。これを受け上尾市教育委員会では、市内小・中学校と保護者・地域の皆様とのよりよい関係の構築を図るため、このリーフレットを作成しました。



©上尾市



保護者・地域の皆様とのよりよい関係構築のために

カスタマー・ハラスメント防止に学校が取り組むために、以下のとおり「４つの基本方針」と「６つの基本ルール」を設けました。



４つの基本方針

- 児童生徒の望ましい成長を第一に！
- 児童生徒の意向を大切に！
- 相互に十分なコミュニケーションを！
- 相互に尊重し合い連携・協働を！

６つの基本ルール

1. 学校、家庭・地域の双方が、課題解決が目的であることをきちんと理解します。
2. 学校、家庭・地域は、面談等の一定のルールを事前に相互で確認・了承します。
3. 「小・中学校は、法に定められた義務教育を行う権限と責任があること」を学校、家庭・地域は、相互に理解し、対応します。
4. 家庭・地域は、一方的な考え、思いを学校に強制しません。
5. 学校は、体罰や決めつけは絶対にしません。
6. 学校は、経緯や対応の記録を残します。

上尾市教育委員会

教職員との面談・連絡等にあたってのお願い

1. 面接等は、教職員、保護者等の双方で事前に設定した日時に行うことを原則とします。
2. 平日の放課後、勤務時間内、３０分を目安（状況に応じて延長１５分まで）とします。
3. 必ず２人以上の教職員で行い、記録を取り、学校内で共有し、対応します。
4. 
必要に応じて、教育委員会事務局職員等が同席することがあります。また、録音させていただくこともあります。
5. 
明らかに限度を超えると思料される場合、または同様な内容で頻繁な電話があった際には、電話を切らせていただきます。
6. 
執拗に何度も電話をかけてくる場合や教職員に対して威圧的な言動、暴言等があった場合には、対応を直ちに中止し、警察へ連絡します。
7. 
社会通念上許容される範囲を超えた言動等があった場合は、対応を終了させていただきます。

⚠ 社会通念上許容される範囲を超えた言動の例 ⚠

こんな言動は「カスタマー・ハラスメント」になります



☑教職員を脅迫すること
☑土下座をするよう要求すること
☑過度な謝罪を要求すること
☑教職員を無断で撮影、録画すること
☑同様の質問を執拗に繰り返し、文書等での回答を要求すること
☑教職員のプライバシーに関わる不適切な要求や詮索をすること



☑大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること
☑深夜・早朝に頻繁に連絡を繰り返し行うこと



☑長時間の居座りや電話で教職員を拘束すること
☑正当な理由なく、クラス替えや担任・授業担当者の変更、特定の教職員に対する異動や退職を要求すること



☑学校における教育活動と無関係である不当な賠償請求をすること
☑公園での遊び方など、児童生徒等の学校外での行動に対する監視を要求すること
☑家庭内の問題の解決や個人的な物品の購入依頼など、学校の責務とはいえない要求をすること

※上記のものに該当しなければ、カスタマー・ハラスメントとならないという趣旨ではありません。



©上尾市

【参考】
「上尾市立小・中学校におけるカスタマー・ハラスメントの防止等に関する要綱」は、二次元コードから確認できます。

【お問い合わせ先】
上尾市教育委員会
学校教育部学務課
電話番号：048-775-9604