# 保護者・地域住民の皆様へ
# 学校とのより良い関係構築にご協力ください

文部科学省

令和８年10月１日から「カスタマーハラスメント」防止措置が**学校設置者を含む事業主の義務**となります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、**「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」**を作成しました。



## 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは

保護者や地域住民等から寄せられる相談や要望の中には、学校だけでは対応が困難で、教職員の就業環境が害されるような社会通念上許容される範囲を超えた過剰な要求や苦情などもあります。
こうした**「社会通念上許容される範囲を超えた言動」**に対して、学校設置者は措置を講ずる必要があります。

**【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】**

- そもそも要求に理由がない又は学校における教育活動と全く関係のない要求
- 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
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 相当性を欠く賠償要求
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動



※社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、当該言動の態様・頻度・継続性、教職員の心身の状況、当該言動の行為者との関係性などに着目し、総合的に考慮する必要があります。

**学校設置者が講ずべき措置**

① 方針等の明確化及びその周知・啓発
② 相談体制の整備
③ 事案発生後の迅速かつ適切な対応
④ 対応の実効性を確保するために必要な措置
⑤ その他講ずべき措置（プライバシーの保護等）

**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**

https://www.mext.go.jp/content/20260828-mxt_kyoikujinzai01-000006216_1.pdf

## 保護者・地域住民の皆様へのお願い

学校と保護者や地域住民等は、いずれも**児童生徒等一人一人の健やかな成長を支える共通の立場にあるパートナー**です。
保護者や地域住民の皆様におかれては、学校とのより良い関係構築への協力をお願いします。

| | |
|---|---|
| **適切な表現・声量** | 怒鳴るなどの行動はお控えください |
| **適切な要求** | 学校ができないこともあることを御理解ください |
| **適切な時間内の御相談** | 御相談は定時内に過度に長時間の御相談はお控えください |
| **SNSでの拡散** | 先生や子供を傷つけるSNS投稿はお控えください |