京都市立学校・幼稚園を支えてくださっているみなさまへ

学校における「社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対応方針

■ はじめに

改正労働施策総合推進法等に基づき、令和８年 10 月から、事業主にカスタマーハラスメント防止措置が義務付けられました。この義務は学校設置者にも適用されることから、教職員が安心して教育活動に従事できる環境を確保するため、本対応方針を策定しました。

■ 基本的な考え方

京都市立学校・幼稚園は、保護者や地域住民等のみなさまから寄せられるご意見、ご要望等を教育活動や学校運営を充実・改善するための貴重な声として受け止め、誠実かつ丁寧に対応することを基本姿勢としています。

一方で、教職員に対する暴言や執拗に同じ要求を繰り返すなど、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、教職員の人格や尊厳を傷つけ、適正な学校運営や児童生徒等の良好な教育環境を損なう重大な問題です。

京都市立学校・幼稚園では、教職員の安心安全を確保し、学校教育を適正かつ円滑に運営するため、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、警察などの関係機関と連携し、組織として毅然とした対応を講じてまいります。

■ 対応方針

① ご意見、ご要望に関する面談等は、あらかじめ日時を調整したうえで実施させていただきます。日・時間は、原則として、平日の放課後（17 時まで）に 30 分を目途とし、都合により、17 時以降の開始となる場合でも、30 分を目途とさせていただきます。
② 複数の教職員で対応することを基本とし、要望内容等については学校内で組織として共有します。
③ 事実を正確に記録するため、面談内容を録音させていただくことがあります。
④ ご意見、ご要望が学校園の本来の責務や役割の範囲を超えるものについては、対応いたしかねます。また、事案の性質に応じて、他の適切な専門機関等の紹介を行う場合があります。
⑤ 長時間にわたる電話や同一又は同趣旨の内容を執拗に繰り返す連絡、または必要以上に頻繁な連絡等については、対応をお断りさせていただくことがあります。
⑥ 社会通念上許容される範囲を超えた言動が認められた場合は、対応を中止し、警察に連絡することがあります。
⑦ 法的な検討が必要な場合には、スクールロイヤー等と緊密に連携しながら対応します。

■ 学校における「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の定義

学校における「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、以下の言動を指します。

① 学校等において行われる保護者や地域住民等の言動であって、
※学校敷地内だけでなく、教職員が学校外で引率等の業務を遂行している場合や、電話、メール、SNS などインターネット上での言動も含まれます。
② 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たものにより、
③ 教職員の就業環境が害されるもの

■ 具体的な言動例（以下は例示であり、これらに限定されるものではありません）

（１）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	・性的な要求をすること ・教職員の家庭や私生活に関する要求をすること
（２）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	・公園での遊びなど学校外での行動への監視を要求すること ・家庭内の問題の解決の要求や、特定の児童生徒のためだけの物品購入要求など、明らかに学校の責務とは言えない要求をすること
（３）対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・修学旅行の費用等について不合理な減額や免除を求めること ・執拗にクラス替えや担任等の変更・退職を求めること ・調査や確認に必要な時間を考慮せず、一方的な回答期限を設定し、回答を強要すること
（４）相当性を欠く賠償要求	・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 ・成績の低下を理由に賠償請求すること
（５）身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・殴る･蹴る･叩く等の暴行や､体をつかむ･押す等の身体接触を執拗に行うこと､物を投げつけること ・わざとぶつかること、つばを吐きかけること
（６）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）	・教職員を脅迫すること（例：「SNS 上に悪評を投稿するぞ」「自宅に行くぞ」など危害をほのめかす発言など） ・SNS 等へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること ・教職員を無断で撮影、録画すること ・教職員を無断で録音すること
（７）威圧的な言動	・大きな声をあげて教職員や周囲を威嚇・威圧すること ・声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張すること
（８）継続的、執拗な言動	・執拗に同一又は同趣旨の要求や質問を電話やメール等で繰り返したり、何度も家庭訪問を要求したりすること ・勤務時間外や教職員の自宅を訪れての謝罪等を強要すること
（９）拘束的な言動	・長時間にわたる校内での居座り等により、教職員の業務を妨げること ・頻繁に長時間の電話を掛けて教職員を拘束すること ・校内施設からの不退去や不当な居座りをすること

京都市立学校・幼稚園は、子どもたちの健やかな成長と、より良い教育環境の実現に向けて、保護者や地域住民等のみなさまとの信頼関係を大切にしてまいります。

教職員が生き生きとした姿で子どもと向き合うために、みなさまとのよりよい関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年１０月
京都市教育委員会