

県立学校における
過剰な苦情や不当な要求等への
対応マニュアル

令和8年9月

島根県教育委員会

目 次

1	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	本県の状況について・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3	一般的なクレーム対応（初期対応）・・・・・・・・	3
	(1) 相手方の感情に配慮し、最後まで傾聴する	
	(2) 要求内容を特定する	
	(3) 事実を明確にする	
	(4) 言葉を選び慎重に発言する	
	(5) 曖昧な回答をしない	
	(6) 即答や約束はしない	
	(7) 寄り添った姿勢のままクレーム対応を終える	
4	過剰な苦情や不当な要求等の判断基準・・・・・・・・	7
	(1) 要求内容が妥当かの判断	
	(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断	
	(3) 判断に当たっての留意事項	
5	過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為・・・・・・・・	9
	(1) 時間拘束型	
	(2) リピート型	
	(3) 暴言型	
	(4) 暴力型	
	(5) 威嚇・脅迫型	
	(6) 権威型	
	(7) 学校外拘束型	
	(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型	
	(9) セクシュアルハラスメント型	
6	過剰な苦情や不当な要求等への対応・・・・・・・・	11
	(1) 校長の責務	
	(2) 教職員の心構え	
	(3) 過剰な苦情や不当な要求等への基本的な対応	

7 過剰な苦情や不当な要求等への対応に係る留意点と類型別対応例・・・・・・・・・・ 16

- (1) 時間拘束型
- (2) リピート型
- (3) 暴言型
- (4) 暴力型
- (5) 威嚇・脅迫型
- (6) 権威型
- (7) 学校外拘束型
- (8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型
- (9) セクシュアルハラスメント型

8 外部との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

- (1) 教育委員会への報告
- (2) スクールロイヤー等への相談
- (3) スクールカウンセラー（SC）・スクールソーシャルワーカー（SSW）との連携
- (4) 警察への通報

1 はじめに

教職員の責務として、保護者等からの相談等に対し丁寧な対応に努める必要がある一方で、教職員の担う業務が多岐にわたり複雑化している現状を踏まえ、教職員が心身ともに健康を保ち、児童生徒と向き合う時間を確保することが喫緊の課題となっています。島根県教育委員会が実施したハラスメントに関するアンケート調査では、保護者等からの過剰な要求や長時間に及ぶ相談等への対応について教職員が大きな負担を感じている状況が見られます。

こうした学校現場の現状と課題を踏まえ、学校・教職員が担う役割や業務について保護者や地域の方の理解や協力を得ながら「学校における働き方改革」を進め、よりよい教育環境を実現していくことが重要です。本マニュアルが、教職員の精神的負担を軽減し、よりよい教育の実現に資することを願っています。

2 本県の状況について

島根県教育委員会では、教育委員会事務局等職員及び県立学校教職員を対象とした「ハラスメントに関するアンケート」を行っています。令和7年度調査では、カスタマーハラスメントに関するアンケート項目が含まれており、全体で942人からの回答がありました。

調査結果から、カスタマーハラスメントの発生状況、内容、期間、形態について以下の傾向が明らかになりました。

① カスタマーハラスメントの発生状況（複数回答可）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した人は7.4%（70人）、「見たことがある」と回答した人は13.0%（122人）でした。「受けたことも、見たこともない」と回答した人が81.3%（766人）と多数を占めており、カスタマーハラスメントが頻繁に発生しているわけではないものの、一定数の認知と経験があることがうかがえます。

② カスタマーハラスメントの内容（受けたことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した70人が経験した具体的な内容では、「威圧的言動」が75.7%と最も高く、「継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動」が54.3%、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）」が52.9%と続きました。

身体的な攻撃や土下座の要求といった物理的なものは少ないことが分かりました。

③ カスタマーハラスメントを受けた時間・期間（受けたことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「受けたことがある」と回答した70人の、受けた時間・期間は、1時間以内が62.9%、1～2時間が18.6%と多いですが、一方、対応が困難なケースでは、1カ月～半年が8.6%、半年以上が10.0%と問題が深刻化・長期化することもあることも分かりました。

④ カスタマーハラスメントの形態（見たことのある人対象）

カスタマーハラスメントを「見たことがある」と回答した122人が目撃した形態は、電話が75.4%と最も多く、次いで対面が49.2%でした。メールやSNSなどのデジタル媒体を通じたものも一定数見られました。

このアンケート結果から、保護者や地域からの相談や要望等の一部には、過剰な苦情や不当な要求等（カスタマーハラスメント）と考えられるものも見受けられ、教職員の勤務環境や子どもたちの教育環境に影響を及ぼしている実情がうかがえます。

3 一般的なクレーム対応（初期対応）

保護者や地域の方から要求や苦情が来た際に、すぐに過剰な苦情や不当な要求等（カスタマーハラスメント）と決めつけるのは避けなければなりません。クレームとは、本来、正当な権利を要求するものです。保護者や地域の方の生の声は学校に対する期待の表れであり、教育活動の改善につながるものでもあります。

要求や苦情に対して、まずは適切かつ真摯な対応に努め、その上で、要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかどうかを判断することとなります。

相手方の意見・指摘に学校として対応できない場合に、相手方の意見や気持ちを十分に汲み取ったうえで「ご意見としては伺います。しかしながら、・・・」という説明をしなければならない場面もあるかと思います。この対応で納得いただくことが一番であり、過剰な苦情や不当な要求等に発展させないためにも、しっかりと学校として対応することが大切です。学校として相手方への対応が適切に行われているか、きちんと説明ができているか、という視点を持ちましょう。

(1) 相手方の感情に配慮し、最後まで傾聴する

○ 対応の基本

現場対応、電話での対応のどちらにおいてもまずは、相手方の話を最後まで傾聴します。そのうえで、相手が抱えている不安や憤りといった「心理的事実」を受け止め、「そのように感じておられるのですね。」といったように、相手を受け入れ、気持ちを受け止める態度を示しましょう。

○ 傾聴と共感

話を聞く際、頷いたり、相槌を打ったりしながら、受容的・共感的な姿勢を示しましょう。まずは、相手の立場を理解し、主張の趣旨・目的を的確に把握するために、相手の話を傾聴しましょう。

○ 感情のコントロール

話を聞くことによって、心理的に相手を落ち着かせ、怒りの感情を抑えることができる場合があります。

〈良い例〉「それは大変でしたね。」

「それはお困りですね。」

○ 相手の立場を尊重

相手の立場に立ち、不快な気分を味わっているという気持ちを理解することは重要です。

〈良い例〉「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した。」

「不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございません。」

※ ただし、この謝罪は「不快な思いをさせたこと（心理的事実）」に対する道義的な謝罪であり、事実関係の確認前に学校の非（客観的事実）を全面的に認めるものではないことに留意してください。

○ 学校としての説明

学校としての説明は、傾聴が終わってからにしましょう。

(2) 要求内容を特定する

○ 事実関係の確認

問題の本質を明確にした適切な対応を行うため、5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により正確な事実関係を確認します。その際、相手自身の見聞か、伝聞か、推測かも区別して聴き取ります。

○ 問題の特定

議論が拡散しないよう、要求内容を丁寧に聞き取り、特定します。

〈良い例〉「お問い合わせは〇〇でしょうか？」

(3) 事実を明確にする

○ 情報確認

不明な点や不足情報があれば追加で確認し、相手に思い違い・誤解があれば、最後まで話を伺ったうえで、正しい情報を提供します。

○ 事実関係の繰り返し

相手方の主張を要約し、繰り返すことで、聞き間違いや認識違いを防ぐことができます。

○ 記録

要望等に対して的確に対応するため、対応した日時、場所のほか、相手の言動から得た事実のみを自分の解釈や思いを交えず、箇条書き等で記録しましょう。

○ 会話内容の録音

正確な記録のための「録音」も必要に応じて検討しましょう。基本的に録音する場合は相手の了解を得ましょう。事前に録音する旨を告げてから録音すると、相手をけん制するうえで効果的な場合があります。「なぜ録音するのか。プライバシーの侵害ではないか。」と言われても、「会話内容を正確に把握するため録音しています。正当な目的により録音するものであり、プライバシーの侵害にはあたりません。」と答えましょう。なお、相手の許可を得ずに録音しても違法ではありません。（入手した個人情報の取扱いや管理には十分注意しましょう。）

※相手の了解なしに録音することについて

【H12.7.12 最高裁判所判例】

一方の当事者が相手方との会話を録音することは、たとえそれが相手方の同意を得ないで行われたものであっても違法ではない。

(4) 言葉を選び慎重に発言する

- 発言の抑制

発言は必要最小限度にとどめ、不用意な発言に注意し、丁寧な言葉遣いで接しましょう。

- 冷静な対応

苦情を寄せる方の中には、激しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると、話がこじれてしまう場合があるため、常に冷静に対応することを心がけましょう。また、早口にならないように、落ち着いた口調で対応しましょう。

- 議論の回避

事実関係が明らかでない場合、相手の主張に対して議論することを避け、不用意な発言をしないように細心の注意を払いましょう。

- 訂正

誤った発言をした場合は、慌てることなく、速やかに訂正しましょう。

(5) 曖昧な回答をしない

- 感情に寄り添う

相手の感情に寄り添ったうえで、率直に回答しましょう。

- 「できること」と「できないこと」の明確化

学校として対応可能な範囲（限界）を確認し、「何ができるか」だけでなく「なぜできないか」という理由も含め、誠実に説明しましょう。

〈良い例〉「お気持ちは分かりますが、今の制度では対応することができかねます。」

〈悪い例〉「それは無理です。」

(6) 即答や約束はしない

- 確認と謝罪

正確な状況を確認できていない段階での回答や組織としての非を認める謝罪は避けましょう。

〈良い例〉「事実関係を確認のうえ、回答いたします。」

- 謝罪の対象

謝罪する場合は、対象を明確にして謝罪しましょう。学校として事実や責任（客観的事実）を認めたと受け取られないように注意しましょう。

〈良い例〉「〇〇につきましては、お詫び申し上げます。」

- 相手の感情への配慮

一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実（心理的事実）に対してお詫びをすることは、相手の不快な感情を和らげる意味でも有効です。

〈良い例〉「この度の対応につきましては、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。」

(7) 寄り添った姿勢のままクレーム対応を終える

○ 説明

制度上の説明で終わらず、最後まで、相手の感情に寄り添った姿勢を見せましょう。

○ 終了時の対応

対応終了時には、期待に応えられないことへの謝罪や、いただいた意見を今後の参考にする旨を伝えましょう。次回の連絡が必要な場合は、時期や方法を明確にすることで、相手の不安を軽減させることができます。

〈良い例〉「ご期待に沿えず申し訳ございません。」

「貴重なご意見として承りました。」

「〇〇日の〇〇時頃に、改めて状況をご報告いたします。」

4 過剰な苦情や不当な要求等の判断基準

学校が、日頃から家庭や地域と連携をとりながら、保護者や地域からの相談に対して丁寧に対応した場合においても、対応が困難になるケースも考えられます。

保護者等からの苦情や要求が、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかについては、要求内容に妥当性はあるか、又は、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲にあるかの観点から判断します。

(1) 要求内容が妥当かの判断

保護者等からの主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、学校に落ち度や過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、その主張が妥当かどうか判断します。

〈妥当性を欠く要求例〉

- 事実や根拠が認められない要求
- 学校に瑕疵・過失が認められない要求
- （学校に瑕疵・過失が認められたとして、謝罪など適切な対応をしたにもかかわらず）過大な補償や謝罪の要求
- 学校管理外のことに関する要求

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

保護者等からの要求内容が妥当かの判断と併せて、長時間や複数回に及ぶ要求等で業務の遂行に支障が生じていないか、言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的でないかなど、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかどうか判断します。

〈社会通念に照らして相当な範囲にあるか検討を要する具体例〉

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動、継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監視）
- 差別的な言動、性的な言動、教職員個人への攻撃、要求
- 回数や拘束時間が通常許容できる範囲を超えて、長期に及ぶ言動

(3) 判断に当たっての留意事項

保護者等からの要求内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、過剰な苦情や不当な要求等に該当するかどうかを判断することとなりますが、悪質なクレームはごく一部であるので、過剰な苦情や不当な要求等とすぐに決めつけることなく、正当な要求（一般的なクレーム）等との区別

に注意しましょう。

〈過剰な苦情や不当な要求等に該当しない例〉

- 学校の手続き等に支障があったことについての苦情（説明が分かりにくい等）、要求（処理を早くしてほしい等）
- 学校の説明等に誤りがあったことについての謝罪、一定の代替措置を求める要求
- 教職員の対応が不適切であったことについての説明、改善を求める要求

※ ただし、上記の例でも、事実関係を確認し、学校から十分な説明や妥当な解決策の提示等を行っても、なお繰り返し同様の要求が行われる場合は、過剰な苦情や不当な要求等に該当することがあります。また、当初は一般的な相談から始まったものであっても、対応を重ねるうちに過剰な苦情や不当な要求等へと変化していく場合があることにも注意が必要です。

5 過剰な苦情や不当な要求等の類型別の代表的行為

過剰な苦情や不当な要求等に該当する行為は、様々なパターンが想定されますが、本マニュアルでは、厚生労働省の顧客ハラスメント対策企業マニュアルを基に、9つの類型に分けています。以下に、類型別の代表的行為を示しています。

(1) 時間拘束型

- 長時間にわたり拘束する。居座りをする。
- 長時間、電話を続ける。
- 関係のない話を延々と続ける。

(2) リピート型

- 理不尽な要求について、繰り返し電話で問合せをする。又は面会を求めてくる。
- ※ 過去と同じ内容であれば、リピート型として対応しますが、同じ相手方でも新たな要求や苦情に対しては、要求内容とそれを実現するための手段・態様を改めて判断し、対応しましょう。
- 対応者の交代を要求し、同様の苦情を繰り返す。

(3) 暴言型

- 大きな怒鳴り声をあげる。
- 「馬鹿」といった侮辱的な発言をする。
- 人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
- 当初の話をすり替えて執拗な責め立てをする。
- 粗探しをしたり揚げ足を取って責め立てる。

(4) 暴力型

- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型

- 「指導に納得できないので、担任（部顧問）を交代（退職）させろ。」と怒鳴る。
- 脅迫的に、成績の低下を理由に賠償請求する。
- 「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする。脅しをかける。
- 反社会的勢力との繋がりをほのめかす。
- 異常に接近する等といった、教職員を怖がらせるような行為をとる。
- マスコミ等の外部機関への情報提供をほのめかして脅す。

(6) 権威型

- 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。
- 具体的な関係者の名前を出して要求を迫る。
- 断っても執拗に特別扱いを要求する。
- 文書等での謝罪や土下座を強要する。

(7) 学校外拘束型

- 学校外に呼びつける。
- 自宅など学校が指定する場所以外での面談を要求する。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- SNS やインターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。
- 対応状況等を録音・録画して SNS やインターネット上で公開すると脅迫する。

(9) セクシュアルハラスメント型

- 教職員の身体に触る、待伏せする、つきまとう等の性的な行動を行う。
- 食事などに執拗に誘う。
- 性的な冗談や性的な内容の発言を行う。

※ これらの類型は独立して発生するだけでなく、複数の型が重複して現れることがあります（例：権威型で要求しつつ、長時間居座る時間拘束型が加わる等）。対応が長時間にわたる場合は「時間拘束型」、暴言がある場合は「暴言型」としての対応や警告、対応中止等の措置を検討しましょう。

6 過剰な苦情や不当な要求等への対応

保護者等からの要望や苦情に対しては、それぞれの事情に配慮したうえで傾聴し、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。初期段階から適切な対応を心掛け、まずは、過剰な苦情や不当な要求等の未然防止に努めましょう。

そのうえで、要望や苦情が長期化する、要求の態様が社会通念上不相当なものとなるなど、過剰な苦情や不当な要求等へと発展した場合、どのように学校として組織的に対応すべきかについて具体的な指針を示します。

(1) 校長の責務

学校の責任者として、過剰な苦情や不当な要求等から教職員を守り、組織として適切に対応できるようにしましょう。

○ リーダーシップ

教頭、事務長等と連携し、日頃から教職員の意識・対応姿勢に対して適切な指導監督に努めましょう。

○ 知識と対応方法の習得

過剰な苦情や不当な要求等に関する知識や対応方法の習得に努めましょう。

○ 組織的対応

教職員から報告があった場合、過剰な苦情や不当な要求等に該当する事案かどうかを判断するとともに、迅速かつ適切に教職員を支援し、組織としての対応策を検討・実施しましょう。特に、被害を受けた教職員に対しては、管理職による心のケアを行うとともに、必要に応じて専門家（臨床心理士等）への相談を案内してください。

その際、報告者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を教職員に対して周知することが重要です。

また、相談者等が不利益な取扱いをされない旨を、教職員に周知・啓発することも求められます。

○ 外部連携

必要に応じて、教育委員会やスクールロイヤー等と連携して対応するとともに、事案によっては警察への通報を検討しましょう。

(2) 教職員の心構え

過剰な苦情や不当な要求等があった場合、適切に対処できるようにしましょう。

○ マニュアルの理解

本マニュアルを参考に、過剰な苦情や不当な要求等に関する知識や対応方法の習得に努めましょう。

○ 早期報告

過剰な苦情や不当な要求等が発生したとき、または、そのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに管理職に報告しましょう。「自分一人で解決しなければ」という思い込みを捨て、組織として対応する意識を持つことが大切です。

○ 協力体制

周囲の教職員は、対応者を孤立させないように、サポートが必要な場面では進んで協力しましょう。

○ その他

なお、教職員自身が関係する事業者に対してカスタマーハラスメントを行わないことは、言うまでもありません。

(3) 過剰な苦情や不当な要求等への基本的な対応

① 初期段階の対応

過剰な苦情や不当な要求等であっても、初期段階は、「3 一般的なクレーム対応（初期対応）」の対応を行うことになります。

② 対応の原則

過剰な苦情や不当な要求等への対応において、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的負担がかかり、誤った判断につながりかねません。結果として対応が更に困難となり、業務や学校としての対応に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らないよう、組織として対応することが重要です。

○ 迅速な報告

教職員は、苦情等に対応する場合、事態が悪化する前に速やかに管理職に報告し、管理職を中心とした校内体制を確立しましょう。

○ 対応方針の共有

学校としての対応方針をあらかじめ定めて関係教職員で共有しましょう。

○ 毅然とした対応

過剰な苦情や不当な要求等に該当すると判断した場合は、毅然と対応しましょう。

○ 複数人での対応

対応は、必要に応じて相手と同数以上の人数で行い、対応する前に対応責任者（進行）、記録係、連絡係などそれぞれの役割分担を決めておきましょう。

③ 対応時の留意点

I 相手方に対して、不用意に「過剰な苦情や不当な要求等である」と伝えない

○ 「過剰な苦情や不当な要求等」という言葉を用いると、相手方の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。

- 「過剰な苦情や不当な要求等」であるから対応を中止するのではなく、要求に妥当性がない、暴言と認められるなど、不相当な言動である等の事実に対し、学校としてはこれ以上対応できないということをしっかり説明するよう心がけましょう。

II 組織で対応をする

- 不当な要求には管理職とも相談し、複数名で対応するようにしましょう。
- 相手方が「あなたでは話にならない。校長を出せ。」などと要求しても、必ずしも応じることなく、「私が担当ですので、お話は私が伺います。」「校長には私が報告します。」などと告げながら、他の教職員と一緒に対応するようにしましょう。

III 適切な対応場所を選定する

- 面談の対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放する、窓ガラスで内部が見える部屋を選ぶなど、室内の状況が確認できるようにしましょう。できるだけ密室状態にしないようにしましょう。
- 座席配置は、お互いの視線が正面からぶつからないよう工夫することで、緊張感や対立を和らげることができます。また、教職員側は出入口に近い位置に座るようにしましょう。

IV 時間・回数をあらかじめ設定する

- 「業務の都合上、〇〇時までしかお話ができません。」など、対応できる時間をあらかじめ設定し、相手方に告げてから対応しましょう。話が進展しなければ、「約束の時間を上回りました。これ以上お話をお聞きしても、結論は変わりませんので、本日はここまでとさせていただきます。」と告げ、対応を終了しましょう。
- ※ なお、高齢者や障がいのある方等、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、単に時間の経過のみで判断せず、状況や場面、内容に応じて適切に判断しましょう。
- ※ 対応できる時間を事前に設定していない場合であっても、同じ内容を3～4回繰り返してきたら、「先ほどから同じ話の繰り返しとなっています。何度おっしゃられても結論は変わりませんので、これで終わりにさせていただきます。」と告げ、対応を終了しましょう。

V 不必要な議論は避ける

- 不必要な議論をすると、矛盾した説明や失言に至る可能性が高まり、かえって話が複雑化してしまうおそれがあることから、個人的な見解を示すことや議論は避け、要求に対し端的、客観的に回答することを心がけましょう。
- 個人としての考えを聞かれた場合は、「個人的な意見についてお答えできません

ん。」などと回答し、応じる必要はありません。

- 納得できないと言われた場合は、納得するかどうかは相手の主観であり、相手が納得するまで説明する義務はありません。客観的な説明を行い、「既に説明したとおりです。」と対応しましょう。
- 学校の管理外の話をされた場合は、まずは学校の業務でないことを丁寧に説明し、正しい問合せ先が分かる場合は、紹介しましょう。

VI 曖昧な回答はしない

- 回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言や、その場しのぎの回答はしないように注意しましょう。
- 事実関係の確認が必要なものは即答を避け、「事実関係を確認してから後日回答します。」と対応し、いつまでに回答するかという見通しも併せて伝えましょう。

VII 発言内容を録音する

- 話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残すことが難しい場合や、相手が感情的に激しい口調や威圧的な態度で意見を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止するため、会話を録音しましょう。
- 録音に当たっては、「内容を正確に記録するため、録音させていただきます。」などと録音の目的を説明しましょう。
- 電話による場合は、あらかじめ録音機能を備えた電話機を導入するなどの方法も考えられます。
- しかしながら、脅迫や暴言など違法性、悪質性が高く、法的な対応を見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、管理職の判断により、相手に説明することなく録音しても差し支えありません（相手方の許可を得ずに録音しても違法ではない）。

VIII 警告する

- 暴言や侮辱的発言など違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできませんので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、不当な言動をやめるよう複数回警告しましょう。

IX 対応を中止する

- 複数回の警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、学校として対応できない事柄を求め続ける場合は、対応ができないことを説明し、対応を終了しましょう。

- 暴力行為やセクシュアルハラスメントに該当する行為（身体的接触を図るなど）が行われた場合や、教職員の生命、身体、財産に危害を加える脅迫的な発言があった場合には、直ちに対応を中止し、警察への通報を検討しましょう。

7 過剰な苦情や不当な要求等への対応に係る留意点と類型別対応例

過剰な苦情や不当な要求等の類型別の対応例を示します。

なお、実際の場面では複合的な事案も想定されることから、その場合は、類型別の対応例を参考に、状況に応じて適切に対応しましょう。

(1) 時間拘束型

- 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる、または、「この後、〇〇時から授業（会議・面談・部活）がありますので、5分前には終了させていただきます。」と最初に対応できる時間を伝えるようにしましょう。
- 膠着状態に至ってから一定時間（概ね30分～1時間程度）を超える場合は、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- 複数回電話がかかってくる場合は、あらかじめ対応できる時間を伝え、それ以上に長い対応はしないようにしましょう。
- 現場対応において、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告します。（不退去罪になり得る。）
- なお居座り続ける場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討しましょう。

(2) リピート型

- 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を明確に伝えましょう。
- 新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね3回）をもって、対応を打ち切ること伝えましょう。
- それでも繰り返し連絡が来る場合、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせをやめるよう伝えて毅然と対応しましょう。
- 状況に応じて、スクールロイヤー等への相談を検討しましょう。

(3) 暴言型

- 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑になるのでやめるように求めます。「そのような大声を出されると、冷静にお話できません。落ち着いてお話しください。」と教職員自身の心情や児童生徒への影響を伝えて警告します。
- 2～3回繰り返しても冷静に話ができない状態が続く場合は、「お引き取りください（電話を切らせていただきます。）。」などと告げ、対応を打ち切りましょう。
- 侮辱的な発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）しましょう。
- 警告を複数回行っても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- 現場対応において、退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接するととも

に、複数回退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報等を検討しましょう。

(4) 暴力型

- 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保ち、安全を確保しましょう。教職員側は出入口に近い位置に立ち（座り）、退路を確保しましょう。
- 直ちに警察に通報し、その旨を管理職に報告しましょう。可能な限り状況を記録（録音）し、暴力・破壊行為があった場合は、その場での話し合いは直ちに打ち切ります。

(5) 威嚇・脅迫型

- 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保ちつつ、安全を確保しましょう。
- 脅迫的な発言に関しては、やめるよう警告し、後で事実確認ができるよう記録（録音）しましょう。
- 警告を複数回行っても言動をやめない場合は、対応を中止し、退去を促しましょう。電話の場合は通話を終了します。
- マスコミ等の外部機関への通報をほのめかした言動に対しては、「マスコミに情報を提供されることのご判断はお任せします。」のように冷静に対応し、「ご自由にしてください。」などの挑発的な発言はしないようにしましょう。
- 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、管理職に報告することを告げ、警察への通報を検討しましょう。

(6) 権威型

- 特別な対応はできないことをはっきりと伝え、不当な要求には応じない旨を明確に伝えましょう。
 - 要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしないようにしましょう。
 - 文書での謝罪は、組織として明らかな落ち度があり、必要性が認められる場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪に応じられない旨を伝えましょう。作成した文書の一部が切り取られて不当な追及を受けたり、事態が長期化する原因になることがあります。落ち度があった場合も、それに応じた謝罪で足り、相手方が納得するまで謝罪する必要はなく、「この件については既に謝罪をしておりますので、これ以上の謝罪の要望には応じかねます。」と伝えましょう。
 - 文書での回答は、法令等で定められているものを除き、行う義務はありません。「今まで説明したとおりです。文書での回答はいたしかねます。」と対応しましょう。ただし、内容によっては文書で回答した方が良い場合もあるので、所属で相談しましょう。
- ※ 生徒等へ懲戒処分（訓告を含む）を行う際は、文書での通告が必要です。

- 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じません。(強要罪になり得る。)

(7) 学校外拘束型

- 学校外に呼び出されても、原則として出向かない旨を伝えましょう。
- やむを得ず出向く場合は、必ず複数の教職員で対応しましょう。
- できるだけ自宅や事務所には入らず、玄関先で対応しましょう。
- 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去しましょう。また、周囲の教職員に場所と時間を伝え、一定時間を過ぎても連絡がない場合の緊急連絡体制を整えておきましょう。
- 身体を拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討しましょう。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

- ご自身での記録・確認のために録音されるのではなく、不特定多数の第三者に公開されることを目的としている場合は、「これ以上お話しすることはできません。対応を終わらせていただきます。」と伝え、対応を終了します。
- 「肖像権の侵害、名誉棄損罪、侮辱罪等に抵触する場合がありますので、インターネット上での公開は控えてください。」と伝え、教職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告します。なお、警告する際は、高圧的な態度や発言にならないよう注意しましょう。
- インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、法務局や違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するほか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求めます。
- 被害の程度に応じてスクールロイヤー等への相談を検討しましょう。

(9) セクシュアルハラスメント型

- 性的な言動に対しては、やめるように警告を行い、録音・録画による証拠を残すよう努めましょう。
- 悪質な発言、行為があった場合は、複数回警告することなく直ちに対応を終了します。
- 執拗なつきまとい、待伏せに対しては、学校内への立ち入り禁止措置について検討しましょう。
- 行為が収まらない、再発が不安などの状況に応じて、警察やスクールロイヤー等への相談を検討しましょう。
- 被害を受けた教職員に対しては、管理職等による心のケアを行うとともに、必要に応じて専門家（臨床心理士等）への相談を案内しましょう。

8 外部との連携

学校だけでは対応が困難な過剰な苦情や不当な要求等に対しては、必要に応じて外部機関と連携し、より専門的な知見に基づく対応や法的措置を含めた対応を進めることが重要です。

(1) 教育委員会への報告

過剰な苦情や不当な要求等と認められる事案が発生した場合には、教育委員会担当課等に報告し、今後の対応について協議しましょう（情報共有を図る必要がない等、軽微な事案は報告不要）。

(2) スクールロイヤー等への相談

○ 法的根拠の確認

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。スクールロイヤー等に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止まることもあります。

○ 法的問題の有無の確認

学校としての対応や回答内容に法的な問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴える」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、その他法的な対応を検討する必要がある場合は、校長の判断により、スクールロイヤー等に法務相談をしましょう。

(3) スクールカウンセラー（SC）・スクールソーシャルワーカー（SSW）との連携

子どもの心の問題や家庭環境が複雑に絡み合う事案では、心理の専門家である SC による児童生徒の心のケアを行うとともに、福祉の専門家である SSW による家庭・関係機関との調整を図るなど、組織的に対応しましょう。

(4) 警察への通報

暴行、脅迫、器物損壊等の犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む）がある場合は、「警察に通報する」旨を告げて、直ちに警察に通報しましょう。