

学校における不当要求行為等 対応マニュアル 【ダイジェスト版】

令和8年5月
川崎市教育委員会

本マニュアルにおける「不当要求行為等」の定義

教職員が従事する業務に関係する者（保護者、地域住民等）の言動であって、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であり、教職員の就業環境が害されるもの

「教職員が従事する業務に関係する者（保護者、地域住民等）の言動」について

- ここでは、時間や場所を問わず、教職員が従事する業務に関連してなされる言動を対象とします。

「業務の性質その他の事情」について

- 学校における授業等の教育活動以外に、これに関連・付随する電話での連絡、対面・電話での相談等では、児童生徒の課題等について共有したり、教職員と相談者が相互に理解を深めていくこととなります。また、児童生徒が参加する地域活動等の場面においては、地域や関係機関等とも連携していくこととなるため、多様な主体との連絡調整等についても教職員が行っています。
- これらの場面で生じるコミュニケーションは、双方の信頼関係に基づき、お互いを尊重して行われることが必要です。

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の事例

- 暴言や威圧的な言動、暴力行為
- 人格を否定する言動
- 長時間にわたる拘束、執拗な要求
- 土下座の強要等過剰な謝罪要求
- 学校外や勤務時間外での対応要求
- 事実関係に照らして妥当性を欠く要求
- SNS等における誹謗中傷
- 学校の対応に瑕疵・過失が認められない要求等
- 要求内容が、学校が対応すべき範囲を超えているもの

「教職員の就業環境を害する」とは

- これらの言動の結果、対応した教職員の就業時間が増加したり、身体的、精神的苦痛を与えられる等により、教職員が業務を遂行するために著しい支障が生じることを指します。

学校は、すべての子どもたちが自立して社会で生き、個人として豊かな人生を送ることができるよう、その基礎となる力を養い、豊かな学びの中で成長する場であり、地域に信頼される学校づくりを進める必要があります。

そのためには、保護者等と学校がこれまで築いてきた信頼関係をより一層深めていくことが大切であり、ともに子どもの成長を支えるパートナーであることを踏まえ、保護者等から寄せられる貴重な意見や要望についても、学校の実情を踏まえながら教育活動等の参考にする等真摯な対応が必要です。

一方、意見や要望の一部では、不当要求行為等と思われる事案も生じており、教職員の長時間勤務が助長されたり、暴言等を受け精神的ストレスを抱えたりする場合があります等教職員の就業環境を害する事例も見られます。

そうした中、学校においては、不当要求行為等が生じた場合でも、当該保護者等や児童生徒との関係性は一定期間継続することや、保護者等が学校へ行う相談等の過度な抑制につながらないようにすることなどに留意しつつ、児童生徒の利益を第一に考えるとともに、学校と保護者等の良好な信頼関係を維持しながら、教職員の安全を守り、教育活動を円滑に進めるため、教職員の就業環境を脅かすことにつながる不当要求行為等に対して、組織として毅然と対応することとします。

保護者等の行為が不当要求行為等にあたるかどうかは、定義を踏まえ、次のとおりとします。

① 要求内容の妥当性の有無

相手の主張が、それを根拠づける客観的事実に基づくものなのか、推測に基づくものなのか、因果関係が認められるか等の観点からの、要求内容の妥当性は判断基準の一つとなります。

学校の教育活動や業務範囲、校長の権限等に照らして学校では対応が不可能又は学校に業務上の瑕疵がないような場合、正当な主張とは言えません。

また、主張の根拠となる事実が確認されたとしても、責任の範囲に照らして要求内容が過剰であると考えられる場合もあることに注意が必要です。

② 要求実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲か

妥当性と併せて、相手の主張・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であるか否かについても、不当要求行為等の判断として重要です。

不当要求行為等には様々な類型が考えられますので、要求内容が妥当であったとしても、それを実現する手段が社会通念上不相当と考えられる場合は、不当要求行為等と考えられます。

厚生労働省がまとめた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、要求内容の妥当性を過剰要求型として加え、次のように分類します。

類型	特徴・内容・行動等
時間拘束型	長時間にわたる教職員の拘束や居座り、電話等
リピート型	理不尽な要望について、繰り返し電話等での問合せや面会要求
暴言型	大きな怒鳴り声をあげることや侮辱的発言、人格否定、名誉を毀損する発言
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
威嚇・脅迫型	「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等の行為、「マスコミに言う」、「SNSにあげる」等脅しととれる行為
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行為や執拗な特別扱いの要求、文書等での謝罪要求、土下座の強要
学校外拘束型	職場外である保護者等の自宅や喫茶店等特定の場所に呼びつける行為
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	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の掲載
セクシャルハラスメント型	教職員の身体に触る、待ち伏せをする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な発言
過剰要求型	事実に対して要求内容が明らかに過剰又は事実に基づかず、因果関係が認められない根拠のない主張や、学校の業務とは関係のない出来事についての謝罪や弁償の要求、繰り返しの謝罪要求

学校において保護者等からの苦情や要望が寄せられる場面では、その全てが初めから不当要求行為等に該当する又は不当要求行為等を行うことを目的としているものではありません。多くの場合、保護者等は子どもへの思いや不安、学校への期待を背景に発言しており、その声には真摯に耳を傾けながら、ともに子どもの成長を支えるパートナーとして、保護者等との信頼関係を維持していく必要があります。

また、学校において、誤解を招く説明や不誠実な対応等をきっかけとして、信頼関係が崩れてしまい、不当要求行為等に発展する場合も考えられます。

そのため、意見や要望があった時だけでなく、日頃の指導や保護者等との面談において、説明性の高い行動をこころがけ、可能な限り丁寧に対応することは、正当な要望等が初期の段階で不当要求行為等に発展しないよう、予防的なコミュニケーションとしても重要な要素となります。

日々の対応の中で、児童生徒、保護者等からの意見や訴え等は大切なサインとしてとらえ、真摯に対応を積み重ねていくことが、保護者等との信頼関係を維持・向上させることにつながることも留意が必要です。

一方で、学校の対応がきっかけとなった場合であっても、社会通念上許容される範囲を超える言動や、教職員の就業環境を著しく害する行為が見られる場合には、学校として毅然とした対応を取ることも必要です。特に対応の初期段階では、感情的な反応を避け、傾聴を基本として相手方の主張を正確に理解しつつ、冷静かつ丁寧な姿勢で臨むことが、信頼関係の維持と事態の悪化防止につながります。

児童生徒の利益を第一に考え、児童生徒の安全を確保し、教育活動を安全に継続することを前提として、本マニュアルでは、教職員が安心して対応できるよう、以下の対応を原則とします。

① 傾聴の姿勢

- 保護者等の思いを理解しようと傾聴する姿勢が、信頼関係の構築につながる。傾聴では、うなずきや言い換え等を通じて相手の不安等に共感を示すなど、相手の思いを受け止めつつも、具体的な事実に基づくものなのか、主訴は何なのか等を確認する。
- そのうえで、相手の主張・要求について、それに値する事実があるのか等を確認しながら、訴えの内容や訴えの原因となった事実や推測等を整理、言語化しながら把握する。

② 組織での対応

- 教職員が継続的に単独で対応することは、当該教職員の心理的・物理的なリスクを高める可能性があることから、担当教職員が抱え込むのではなく、管理職に速やかに報告し、組織として対応する。
- 対応の事実関係や公平性、安全性を確保するためにも、状況に応じて関係部署等と連携し、役割分担を決めながら複数名で対応する。

③ 記録の徹底

- 発言内容や対応経過、時間、場所、関係者等の記録は、要求内容の妥当性を判断する材料となることや、法的対応が生じた場合の重要な基礎資料となることから、「いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように」といった客観的な事実と併せて正確に記録する。
- さらに、こうした記録を、管理職を含む関係教職員等で共有する。

④ 毅然とした対応

- 社会通念上許容される範囲を逸脱する過剰な要求や、威圧的な言動、暴力行為には、教職員の就業環境を維持し、教育活動を安心して継続していく観点から、毅然と対応する。
- 児童生徒の利益を最優先としつつ、教職員の尊厳と安全を守るため、威圧的な態度や暴言、罵声等が見られる場合や、30分を超える電話等対応となるような場合には、対応を打ち切る判断も行う。また、相手の感情に引きずられず、冷静かつ事実と法的又は制度的根拠に基づいた対応を心がける。

⑤ 外部連携

- 学校における不当要求行為等の対応により教職員の就業環境が害されることとなる場合、教職員が安心して教育活動に専念することができなくなるため、不当要求行為等が確認された場合には、各区・教育担当及びスクールロイヤーと連携して対応するほか、暴力的・脅迫的な言動については、警察への通報も視野に、児童生徒の利益と教職員の安全を守る。

各対応時間の目安

長時間拘束型

面談の原則時間30分を守ることを基本とし、やりとりが膠着したり、学校側からの説明時間が長くなる場合でも60分まで

暴言型、威嚇・脅迫型、権威型、セクシャルハラスメント型

発言があった時点で警告し、2度目以降では打ち切り

判断が難しい場合

暴言等の判断が難しい場合は、そのような発言から最長でも15分程度

(初期対応の留意点)

児童生徒、教職員の安全確保を最優先とする。

- ✓ 身の危険を感じたら、すぐさま対応を中断し、周囲に助けを求める。
- ✓ 単独での対応を避ける。
- ✓ 警察への通報について、管理職と相談する。

要求等相手方の主張の妥当性を見極める。

- ✓ 客観的事実と主張、因果関係を分けて整理しながら確認する。
- ✓ 事実と根拠に基づいて冷静に判断する。
- ✓ 即答は避け、事実関係の確認を優先する。
- ✓ 明らかに妥当性に欠ける場合、根気強く説明してもご理解いただけない場合は、その場の対応を打ち切る。

対応の一時中断・終了と再調整を判断する。

- ✓ 対応が長時間に及ぶ場合や、相手の言動が過激化する場合は、一時的に場を収め、対応を一時終了させる(又は中断して、管理職に相談しその判断を得る)。
- ✓ その後、管理職と連携し、対応方針を再調整する。必要に応じて役割分担を決めて対応する。

【管理職・周囲の教職員】
教職員の心理的負担に配慮する。

- ✓ 対応後は、心理的なストレスや不安が残る場合があるため、健康推進室の利用も検討する。
- ✓ 同僚や管理職との情報共有を通じて、孤立感を防ぐ。
- ✓ 必要に応じて、外部専門機関の支援を受ける。

同僚間での相談・支援と、 管理職を中心とした事案 の共有

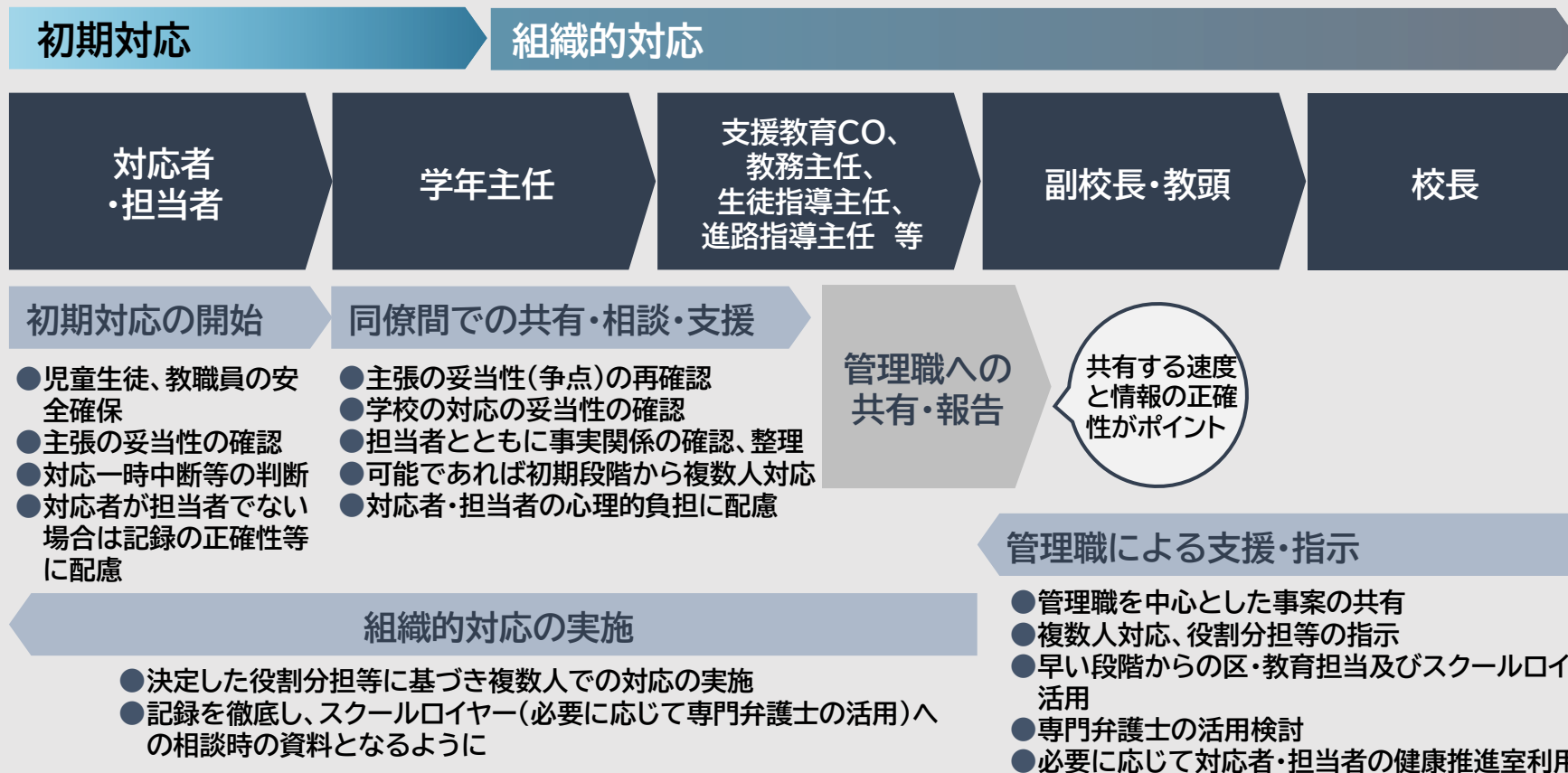
- ✓ 学年主任や生徒指導主任、支援教育コーディネーター等事案に関連性の高い分掌の主任等と協力して事実確認や主張の妥当性の確認を行うなど、事案の正確な把握に努める。
- ✓ 初期対応後は、可能な限り早期に正確な情報で管理職に報告を行う。
- ✓ 管理職は、事案の重大性を踏まえ、対応方針を決定する。その際、できるだけ早い段階で、各区・教育担当やスクールロイヤーへ相談する。
- ✓ 必要に応じて、校内で事実関係の確認、調査や対応の分担を行う対策チームを組む。

早い段階からの区・教育 担当及びスクールロイ ヤーの活用

- ✓ まずは、区・教育担当、スクールロイヤーに報告を行う。
- ✓ 早い段階からスクールロイヤーに相談し、専門的見解をもって対応する。
- ✓ 事案に応じて、警察への通報も検討する。
- ✓ スクールロイヤーの面談同席についても検討する。

専門弁護士の活用

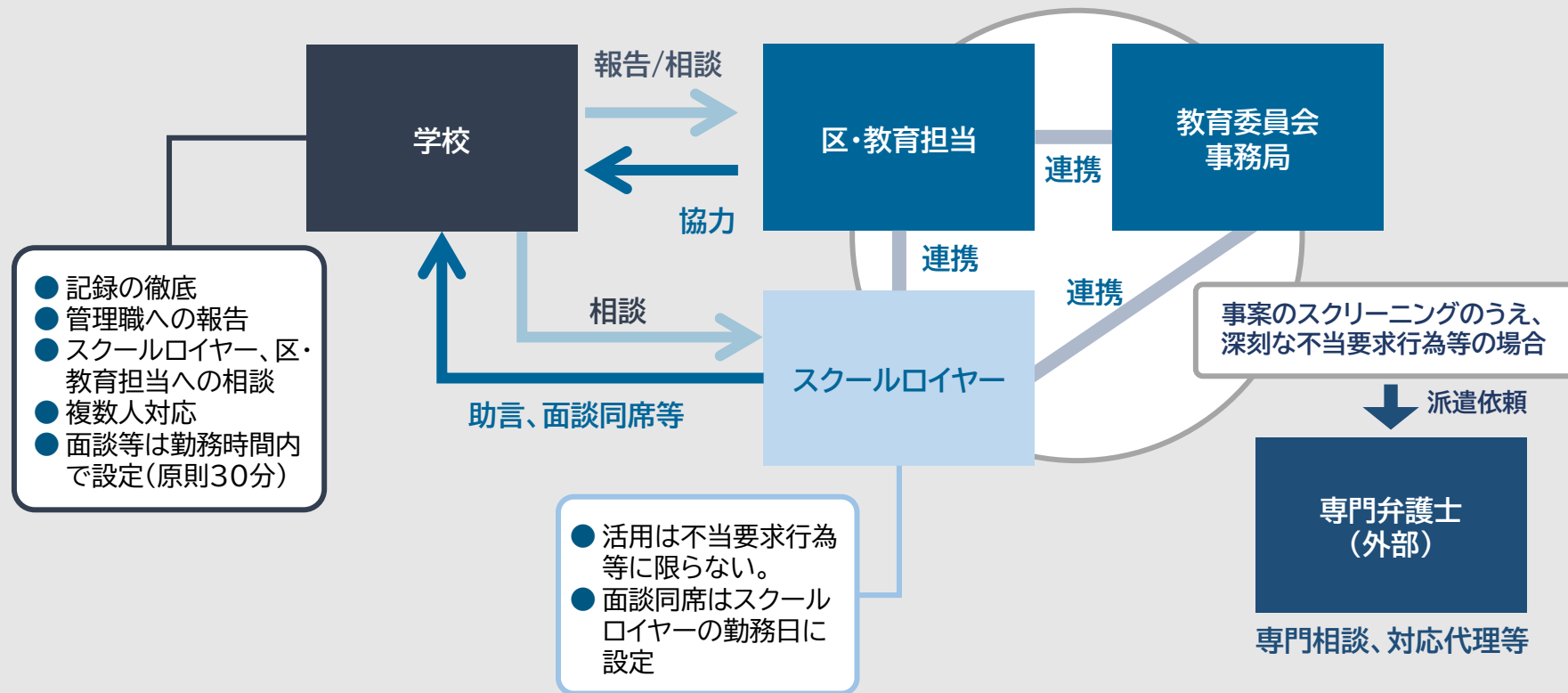
- ✓ 区・教育担当及びスクールロイヤーへ相談の上、専門弁護士への相談を行う。
- ✓ 深刻な事案については、区・教育担当や指導課等と協議の上、専門弁護士に対応の代理の依頼を検討する。



※ 複数人で対応していく際、学年主任や生徒指導主任等(事案に応じて同席者は臨機応変に組む。)を含めるなど、校内での分掌の役割を踏まえて段階的に対応する。

※ 事案の共有や対応方針が決まる以前から管理職が面会を行うこととなると、学校全体として拠りどころのない状態に対応することとなるため、対応者(担当者)が一人で対応せざるを得なかった初期段階から、段階的な対応が必要となる。

学校支援体制のイメージ



不当要求行為等は、その発端となる出来事が学校側にはない場合もありますが、何らかの対応の途中における誤りや相手方の誤解等、関係性の中で発生する場合があります。特に後者の場合には、対応後において原因や背景を分析し、同一の理由による再発防止策を講じる等、今後の予防的取組につなげることも大切です。

また、事案に対して直接的に関係した保護者だけでなく、間接的に関係することとなった方等との今後の関係性についても配慮が必要です。事案の内容や影響等を十分考慮し、関係者との信頼関係の維持、構築につなげるようにしていくことが望まれます。

事案の当事者との関係性についても、児童生徒の教育活動を通じて長期間にわたり関係性が継続していくことを十分考慮する必要があることから、児童生徒の利益を第一に考え、学びに影響を及ぼさないように配慮しながら、可能な限り信頼関係の(再)構築に努めることが必要です。

川崎市では、スクールロイヤーの役割として、次の業務を定めています。不当要求行為等に限らず、学校事故等を含め、法律関係が関連する事案については積極的に活用することで、学校の対応力の向上を支援しています。例えば、課題が生じた場合の事後的な相談だけではなく、事前に相談する等により後のトラブルを予防する等の活用も可能です。

また、不当要求行為等に限らず、必要に応じてスクールロイヤーと併せて、スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラーとも情報交換、連携しながら対応することも考えられます。

スクールロイヤーの主な業務

不当要求行為等に限定するものではありません。

● 助言、アドバイザー業務

学校や区・教育担当からの相談に対して助言等を行います。区・教育担当を經由して相談することも可能ですが、必要に応じて（例えば保護者等との面談前に注意事項を確認する等）、学校が直接相談することも可能です。

● 保護者等との面談への同席

必要に応じて、保護者等との面談に同席し、学校を支援します。学校や区・教育担当との事前面談等を通じて、事案の状況や保護者心理等を考慮して同席が妥当か判断していきます。

活用する場合は、スクールロイヤーの勤務日・勤務時間で面談を設定してください。

● 研修業務

管理職等に対して法務研修を実施しています。

● その他

その他で必要に応じて対応可能なものもあり得るため、学校の状況に応じて対応可能か検討します。

(外部との連携)

不当要求行為等への対応では、事案の性質に応じて学校外の組織とも協力して対応することが必要となります。特に、暴力や脅迫、名誉毀損、SNSでの誹謗中傷等の事案では、区・教育担当や指導課以外に、警察や弁護士(スクールロイヤー、専門弁護士)とも連携することが不可欠です。そうした専門的知見を活用することで、学校の対応に正当性と実効性を持たせることができます。

(法的措置の検討の考え方)

法的な対応が必要となるかどうかを判断するには、不当要求行為等の内容、悪質性、継続性等を総合的に検討する必要があります。そのため、対応の記録を整理し、区・教育担当及びスクールロイヤーに相談して、事案の詳細を共有していくことが重要です。

その上で、状況によっては、さらに外部の専門弁護士に相談の上、学校管理職や担当教職員の対応を代理することで教職員の負担を軽減する体制を検討することとなります。

ただし、暴力行為や脅迫等、直ちに教職員(場合によっては児童生徒)の安全を脅かす事態においては、躊躇することなく速やかに警察へ通報する対応も必要です。

(警察への相談、通報)

不当要求行為等は、その深刻度によっては刑法(明治40年法律第45号)等に定める罪の対象となることがあります。毅然とした対応を行うとともに、必要な記録を整備し、警察への相談、通報も検討することが必要です。

特に、前述のとおり、暴力行為や脅迫等、直ちに教職員(場合によっては児童生徒)の安全を脅かす事態においては、躊躇することなく速やかに警察へ通報する対応も必要です。

不当要求行為等の内容、悪質性等により学校運営に深刻な支障が生じている場合等においては、スクールロイヤー及び区・教育担当と相談の上、事案のスクリーニングを経て、外部の専門弁護士に相談することが考えられます。

さらに、より深刻な場合には、当該保護者等の対応代理(状況に応じて訴訟等代理を含む。)を行うことも検討していくこととなります。その際、特に学校側の対応等が発端となった事案の場合は、事案の詳細を関係者で共有、把握して対応していくことが必要です。

(外部専門弁護士活用の流れ)

