

学校現場におけるカスタマーハラスメント防止について

令和7年4月1日から「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が施行されました。「カスタマーハラスメント（カスハラ）」とは、従業者等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、従業者等の就業環境が害される行為を言います。

近年、学校現場におきましても、顧客等（保護者）から従業者等（教職員）に対するカスハラが社会問

題となっており、過度なクレームや無理な要求は、教職員のメンタルヘルスを圧迫し、教職員の働き方改革にも影響を及ぼすばかりか、本来の目的である児童生徒に向き合う時間を奪うことにもつながります。

つきましては、以下及び別紙にて、カスハラの代表的な例を示しますので、保護者の皆様におかれましては、カスハラの防止と望ましい関係性の維持に対してのご理解をお願いいたします。

学校現場におけるカスハラの例

※別紙（裏面）もご参照ください

羽幌町教育委員会教育長 藤 岡 典 行
羽幌町小中学校長会 西 山 智 章（羽幌中）
西 條 直 志（羽幌小）
小野寺 泰 憲（焼尻小中）
豊 崎 東 洋（天売小中）

令和8年7月24日



行き過ぎた謝罪の要求

些細なトラブルでも学校（教職員）に何度も謝罪を求める。教職員全員の前での謝罪や、文書による謝罪を執拗に要求する。

長時間・繰り返しの電話や面談

電話や面談を長時間続ける。同じ説明を受けても納得せず、何度も学校に電話をかけたり、訪れたりする。

不当な責任追及

子ども同士のトラブルを全て学校の責任であると主張する。家庭でのトラブルや本人の行動による問題をも学校の責任として追及する。

教職員への威圧的言動

大声で怒鳴る。「教育委員会に訴えるぞ」「SNSで拡散するぞ」などと脅す。人格を否定する発言を繰り返す。酒に酔って恫喝する。



根拠のない思い込みや決めつけ

客観的な事実ではなく、「ちがいない」という思い込みで感情をぶつける。教職員の言葉尻を捉えて執拗に問題化する。

過剰な特別対応の要求

自分の子どもだけ特別なルールや配慮を求める。学校全体の方針よりも個別の要望を優先するよう要求する。

保護者から学校への連絡が全て「カスハラ」になるわけではありません。学校に対するご意見やご要望、教職員への苦情やご不満などがある場合は遠慮なくお申し付けください。感情的ではなく冷静なお話に対しては、真摯に受け止め、適切な対応をいたします。学校は、ご家庭に寄り添いながら共にお子さんを育ててまいりますので、何卒、ご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。

主な内容	具体例
身体的な攻撃	・教職員の髪や腕を引っ張るなどの行為を行うこと。 ・教職員に対し物を投げつける、叩く、足蹴りするなどの行為を行うこと。
精神的な攻撃	・教職員に侮辱的や人格を否定するような言動を行うこと。 ・多数の人がいる前で教職員の名誉を傷つけるような暴言などの言動を行うこと。
威圧的な言動	・教職員に対して叩くそぶりや声を荒らげるなどの高圧的な言動を行うこと。 ・教職員をにらんだり、机を叩くなどの言動を行うこと。
土下座の要求	・教職員に土下座をするよう要求すること。
継続的な執拗な言動	・教職員に対して必要以上に長時間にわたって対応を求め続けること。 ・教職員に対して自らの要求等を電話や対面により何度も繰り返すこと。
拘束的な行動	・教職員から学校等から退去するように言われたにもかかわらず、長時間にわたって居座り続けること。 ・教職員を自宅等の就業場所でないところに呼び出し、教職員が帰る旨の申し出をしても、対応を求め続けること。
差別的な言動	・教職員の服装や外見、性別、職業等に関する批判的な言動を行うこと。
性的な言動	・教職員へわいせつな言動や行為を行うこと。 ・教職員に対し、つきまとい行為等を行うこと。
教職員個人への攻撃、要求	・教職員が拒否しているのに住所や家族構成などの個人情報を読み出し、聞き出すこと。 ・教職員の顔や名札等を承諾なしに撮影したり、無断でSNS等に公開すること。

※「北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針」から抜粋

※「従業者等」を「教職員」、「事業所」を「学校」に読み替えています