

令和 8 年 10 月 1 日

奈良教育大学附属学校園
保護者の皆様

奈良教育大学長
宮 下 俊 也

学校とのより良い関係構築へのご協力について（お願い）

平素から、本学附属学校園の教育活動にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、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。このたび文部科学省は、「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」を公表しました。同ガイドラインでは、学校と保護者は、共に子どもたちの成長を支える重要なパートナーであり、日頃から十分なコミュニケーションを図り、相互理解と信頼関係の下で学校運営を進めることの重要性が示されています。

本学附属学校園におきましても、保護者の皆様からのご意見、ご要望、ご相談には引き続き真摯に耳を傾け、丁寧な対応に努めてまいります。一方で、教職員が安心して教育活動に専念できる環境を確保することも、子どもたちの良好な教育環境を守るために不可欠です。

つきましては、学校へのご相談やご要望に際して、次の事項についてご理解とご協力をお願いいたします。

<ご協力いただきたい事項>

1. 学校との対話に当たっては、互いの人格を尊重し、冷静かつ建設的なコミュニケーションに努め、怒鳴るなど威圧的な言動はお控えください。不当・違法な行為等が認められた場合等は、直ちに面談等を中止し、学校から退去していただくことや、警察に連絡することがあります。
2. 学校園への連絡（ご相談やご要望）は、原則として、教職員の勤務時間内に、簡潔にお願いします。長時間にわたる電話や同じ内容での頻繁なご連絡等については、対応をお断りすることがあります。
また、教職員等との面談については、あらかじめ調整した日時を行うことを原則とし、平日の放課後に 30 分以内とします。
3. 学校園が対応できる内容や範囲には一定の限界があることをご理解ください。
4. 教職員や児童生徒園児等の個人情報、名誉及び安全に配慮し、個人を傷つけるような言動や SNS 等への投稿、情報発信はお控えください。

なお、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間または執拗な要求、SNS 等を用いた誹謗中傷など社会通念上相当な範囲を超える対応の強要や合理性を欠く不当・過剰な要求等については、教職員及び子どもたちの教育環境を守るため、組織として適切に対応いたします。

また、対応内容の記録及び事実確認のため、電話・面談等の内容を録音等させていただく場合があります。

状況に応じて、警察、弁護士等の関係機関や専門家と連携しながら対応することがありますので、ご理解をお願いいたします。

(不当・過剰な要求の例)

- ✓ 教育活動（授業内容、宿題の量、座席等）の細部に対する過剰な干渉や要求
- ✓ 声を荒らげ、執拗に責め立て、高圧的に自らの要求を主張
- ✓ 業務に支障が生じるような長時間の居座りや電話
- ✓ 何度も電話し要求を繰り返す、家庭訪問を何度も要求
- ✓ 多項目に及ぶ質問に対する書面回答の要求
- ✓ 学校内の様子を許可なく撮影
- ✓ 土下座をするよう要求
- ✓ 過度な謝罪の要求
- ✓ 評定の変更や内申点に関する不当な要求
- ✓ 担任の変更、異動、辞任を執拗に求める要求
- ✓ 公平性を著しく欠いた、特別扱いの要求
- ✓ 教職員個人を対象とした損害賠償や慰謝料の要求 など

保護者の皆様と学校との信頼関係は、子どもたちの豊かな成長を支える基盤です。引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(参考)

○文部科学省

「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」 別添

「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



○奈良国立大学機構

「奈良国立大学機構におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」

https://www.nara-ni.ac.jp/wp-content/uploads/2026/09/harassment_hosin.pdf



(本件担当) 奈良教育大学総務課

TEL：0742-27-9105

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



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