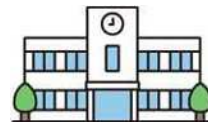


安心できる教育環境で 子どもたちの幸せを第一に



さいたま市立学校では、学校・家庭・地域が連携・協働し、
子どもの幸福と地域の発展を実現することを目指しています。
学校と家庭・地域が互いに尊重し、協力し合うことで、子ども
たちのよりよい学びにつなげていきます。



保護者・地域等の皆様からの声を大切にしていきます



学校は、教育活動をよりよくするための大切な声として、皆様
の御相談・御意見・御要望を誠実に受け止め、真摯に対応します。

**私たちは、保護者・地域等の皆様と対話を通じて解決
に取り組めます。**

学校に おける カスタマ ーハラス メント とは

教職員等が従事する業務に関係する方の言動のうち、
社会通念上許容される範囲を超えるものにより、
教職員等の就業環境が害される行為をいいます。



さいたま市立学校におけるカスタマーハラスメントへの対応に関する指針
(令和8年10月1日施行) より

学校におけるカスタマーハラスメントに当たる行為の例

①要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの (例)

- 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
・ 合理的な理由のない担任や顧問等の変更要求 等
- 教育活動の細部に対する過剰な干渉や要求
・ 合理的な理由のない授業内容・成績評価の変更要求 等
- 学校や教職員等に特段の問題が認められない場合等の
相当性を欠く謝罪や賠償の要求
- 土下座等の妥当性を欠く態度での謝罪の要求



②要求を実現するための言動・手段・態様が社会通念に 照らして相当でないもの (例)

- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- 威圧的、差別的な言動
- 継続的、執拗な言動
・ 長時間にわたる電話・面談対応
・ 同様の質問や繰り返しのメール送信等
- 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- SNS/インターネット等による誹謗中傷
- 性的な言動
- 特定の教職員等を対象とした攻撃
・ 人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影 等



●学校におけるカスタマーハラスメントに当たる行為が発生した場合には……

- ☒ 複数の教職員等で対応するなど組織的に対応します。
- ☒ 迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
- ☒ 警告等を行ってもなお、迷惑行為等が継続する場合は、組織的な判断の下、
対応を打ち切る場合があります。

※行為の悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

