

学校と家庭・地域との
より良好な関係づくりに係る有識者会議
(令和7年8月29日 第3回会議資料)

目次

- 1 前回までの振り返り
- 2 保護者から学校・教職員への要望等
- 3 民間企業・他自治体における顧客からの要望への対応等
 - (1) 民間企業
 - (2) 他自治体
 - (3) 他自治体の学校
- 4 東京都教育委員会における主な取組

第1回（5月9日）

【議題】

学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりについて

【主な意見（要点）】

- 教員と保護者はパートナーという原則をもって対応し、多くの事案は対話的に解決されている。学校・保護者・地域が対話をしながら理解し合い、信頼関係を築くことが大切である。子供を中心に考える視点が何よりも大切。
- 何か生じたときの、チームとしての対応のあり方を議論すべき。
- 保護者からの要望等に対し、管理職は本質的かつ持続可能な対応を目指すべき。
- あらかじめどのような対応をするかルールを決め、保護者・地域と共有しておくことが重要であり、無理な運用にならないよう不断の見直しが必要である。
- 保護者等との良好な関係づくりの議論が、結果として学校現場の安全を保障することにつながるのではないか。

第2回（6月17日）

【議題】

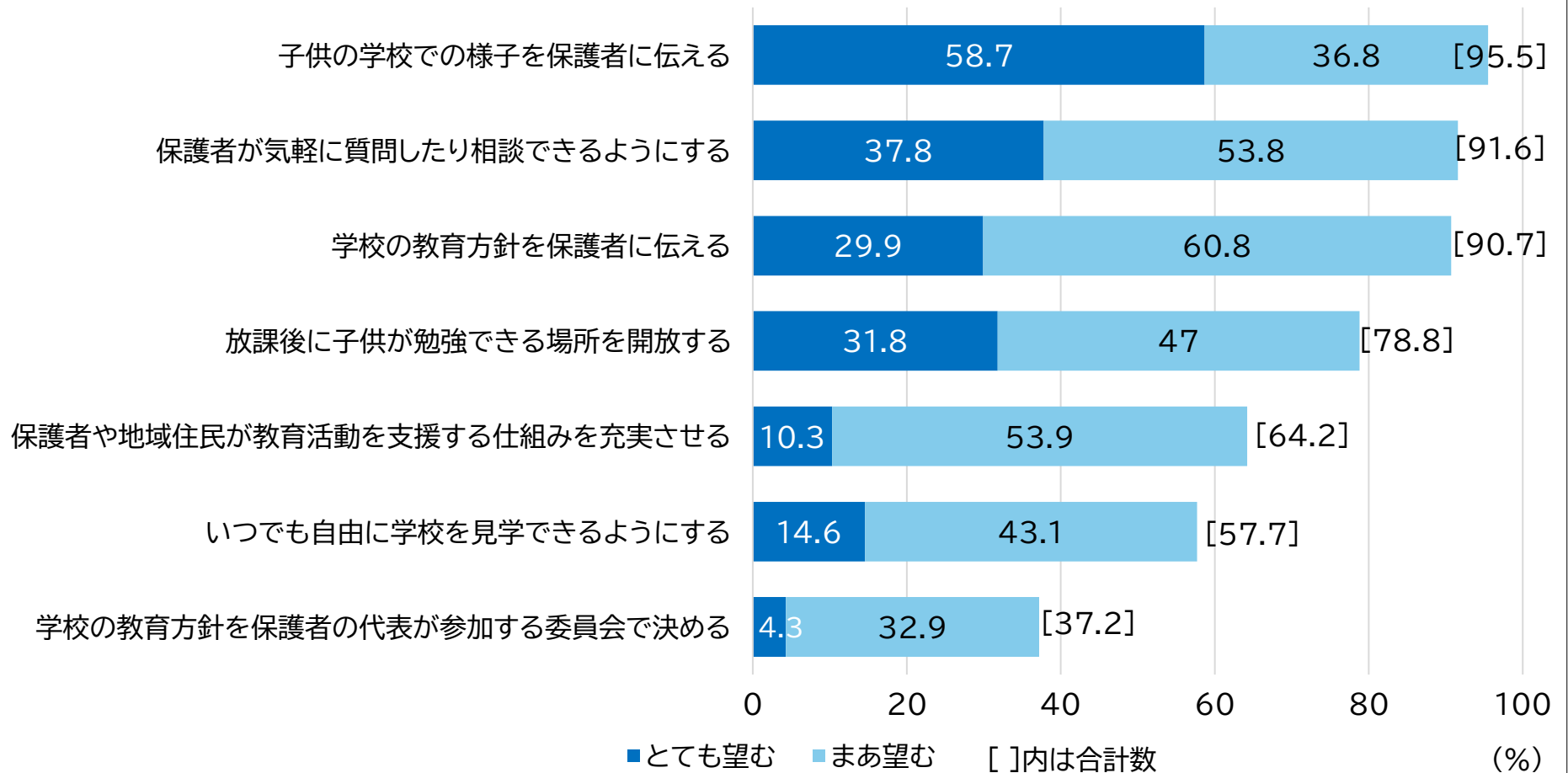
教職員からのヒアリング

【主な意見（要点）】

- 社会や学校の環境が変わる中、解決が困難な保護者対応のケースが増加している。学校現場においては、受容と傾聴を基本に対応しているが、課題を共有・解決していくための体制づくりや、指針となる基準やルールを示すことが必要になっている。
- 学校と保護者との関係のみならず、地域を含めた課題として捉えていく必要がある。
- 学校と保護者等の当事者同士での解決が困難な事案については、第三者によるサポートが必要である。スクールロイヤーのような弁護士が、課題の整理や法的な助言等、学校を支援する対応が重要である。

保護者の学校教育に対する意識(2018年 民間調査)

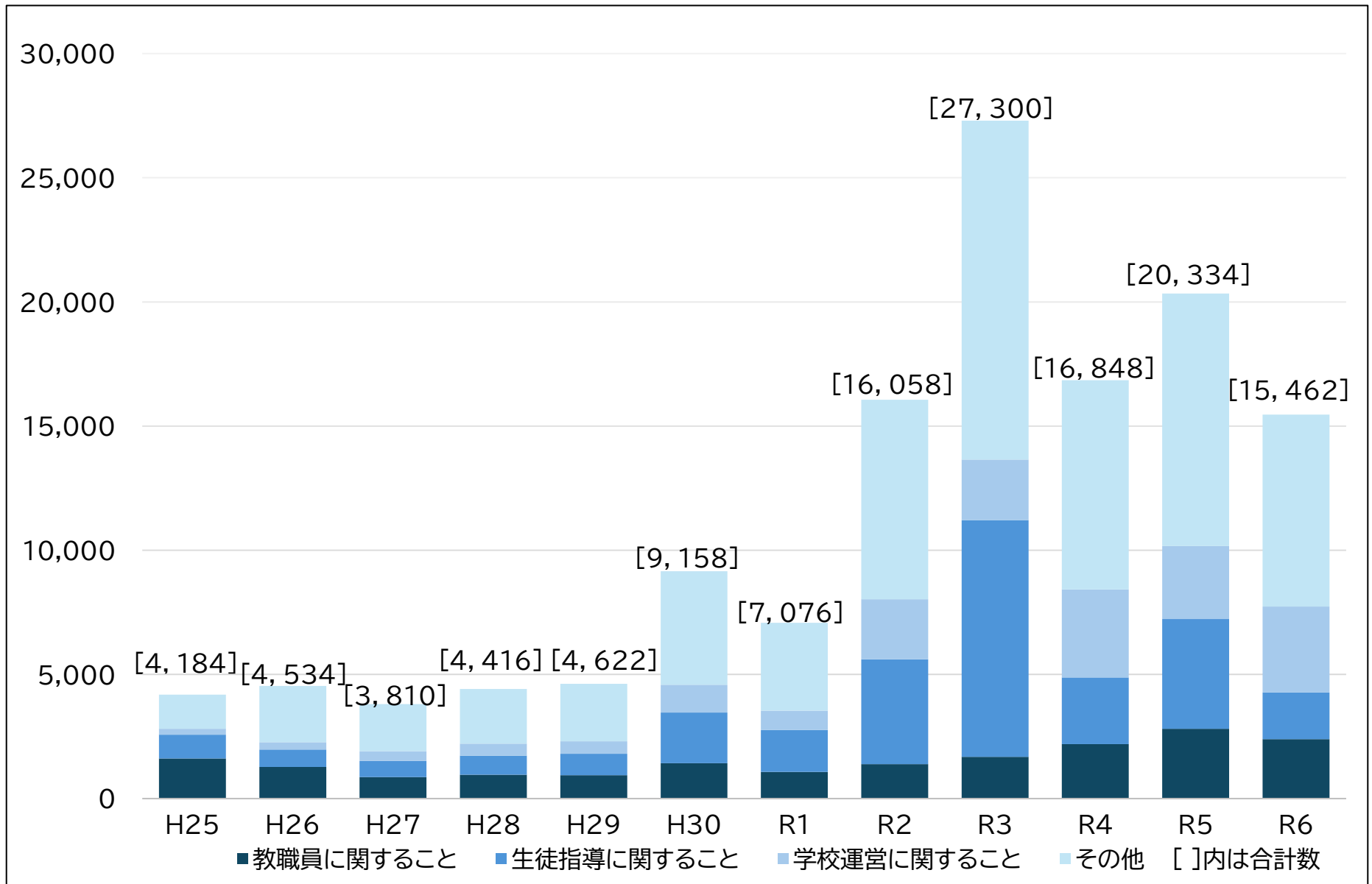
保護者が学校に望むこと



ベネッセ教育総合研究所 朝日新聞社共同調査「学校教育に対する保護者の意識調査2018」より
<https://benesse.jp/berd/shotouchutou/research/detail/5270.html>

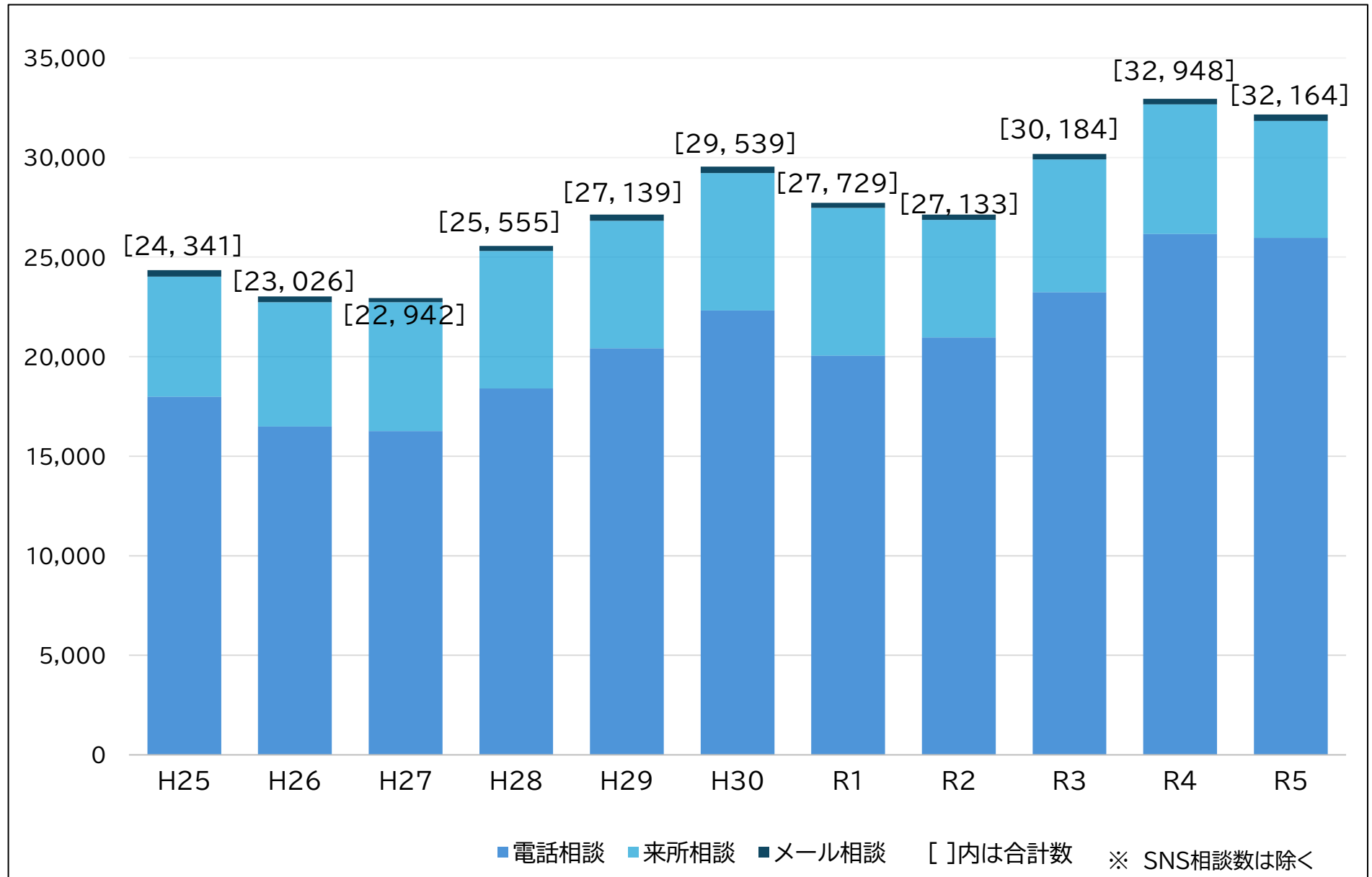
保護者から学校・教職員への要望等

東京都教育委員会へ寄せられた「都民の声」件数推移

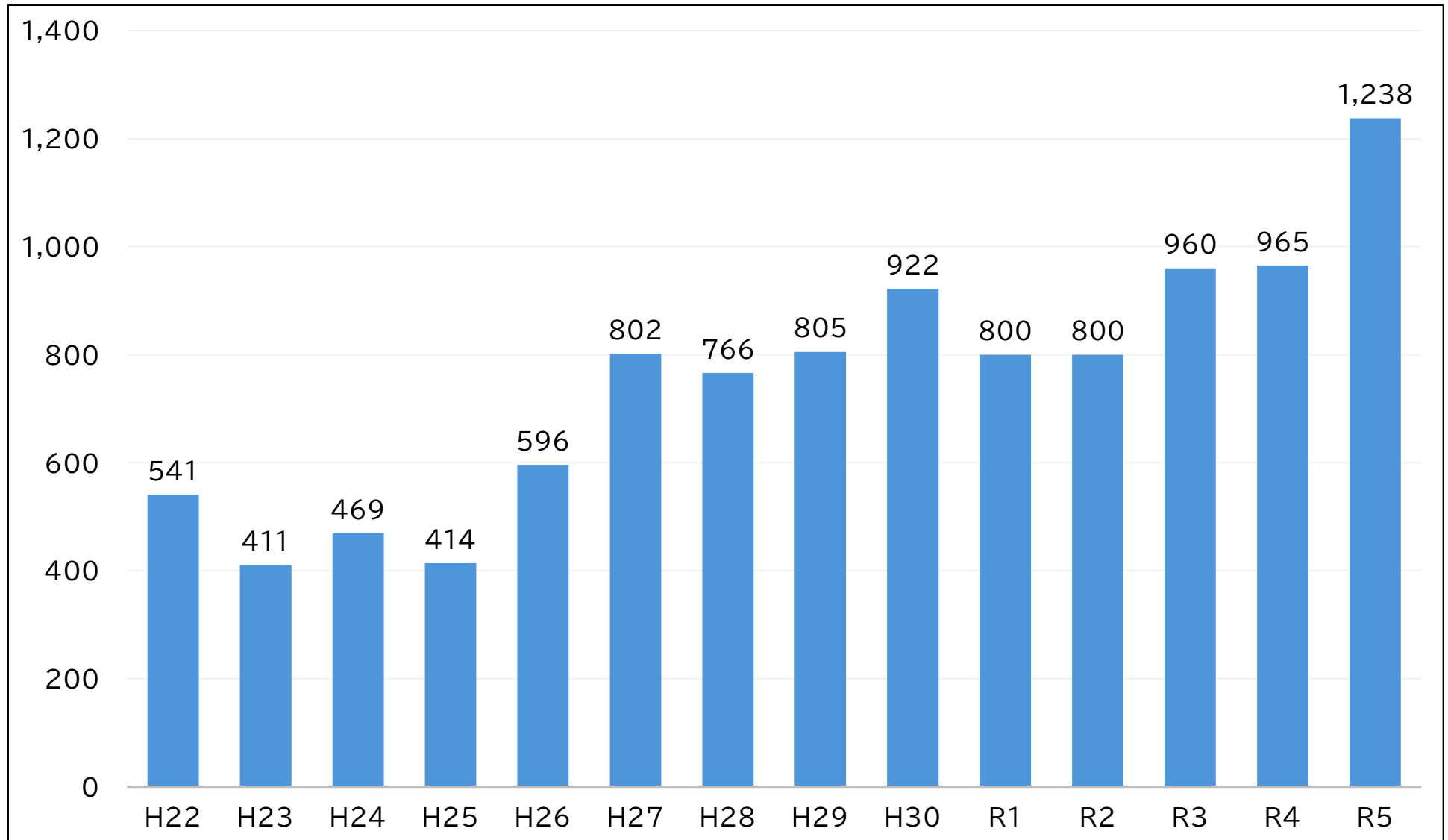


保護者から学校・教職員への要望等

東京都教育相談センターにおける相談件数推移



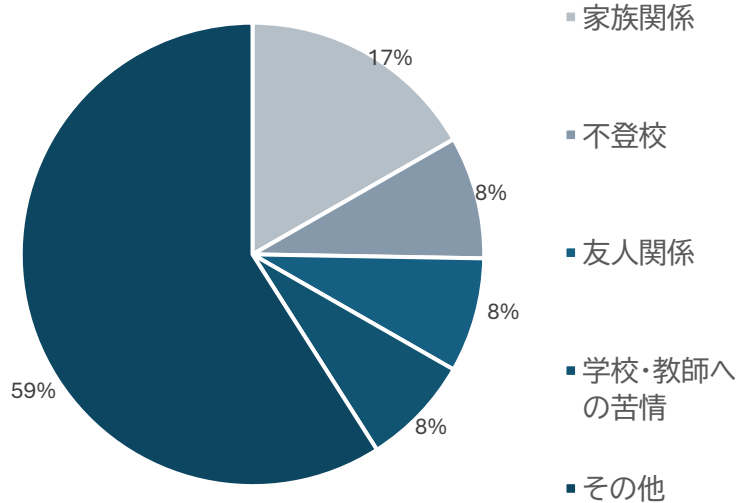
学校問題解決サポートセンター(東京都教育相談センター)における相談回数の推移



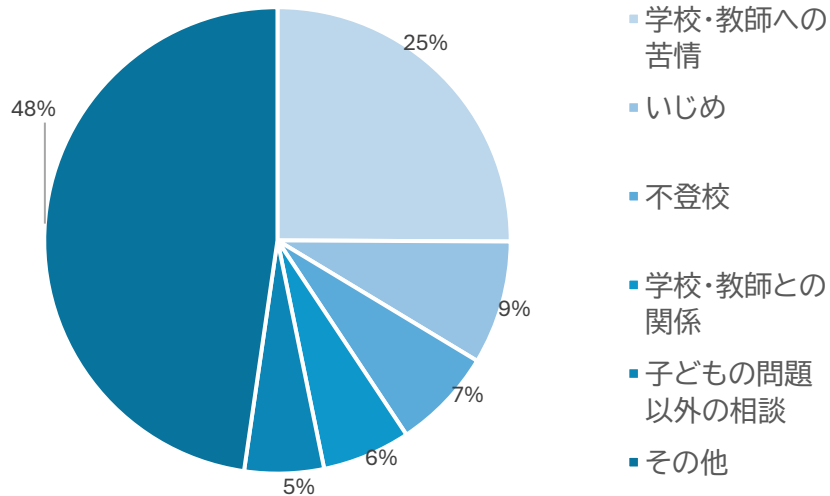
保護者から学校・教職員への要望等

○令和5年度 都教育相談センターに寄せられる相談概要(相談総数(延べ回数))

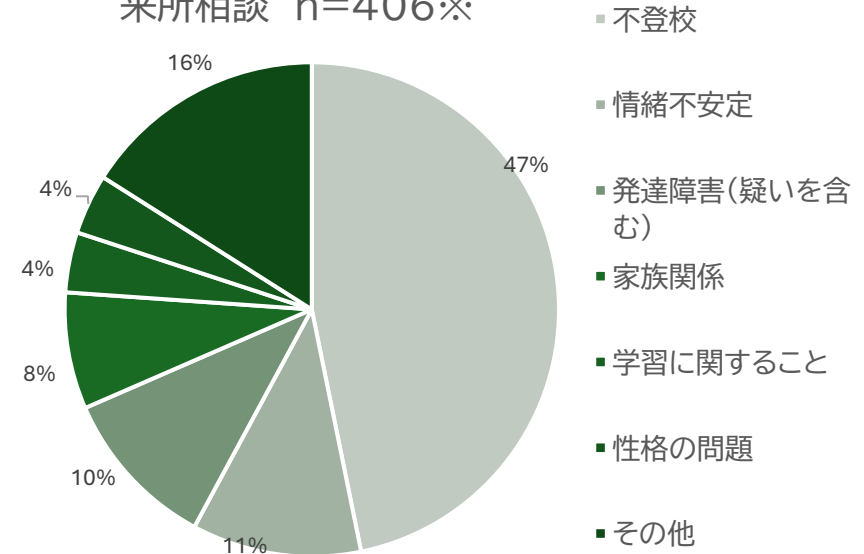
電話相談 n=21,194※



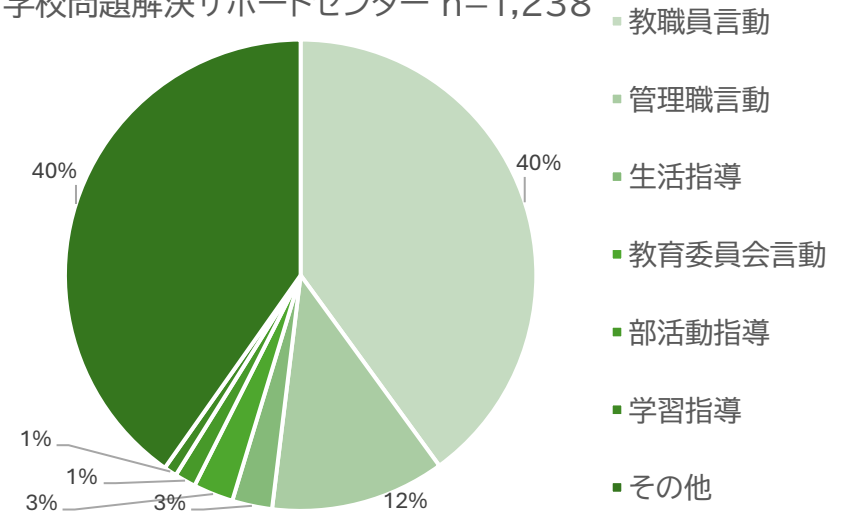
メール相談 n=327



来所相談 n=406※



学校問題解決サポートセンター n=1,238



※ 電話相談・来所相談の内、高校相談を除く総数

民間企業における顧客からの要望への対応等

- 労働施策総合推進法により、カスハラ対策が義務付けられており、基本方針の策定・公表が進んでいる。
- 各社の対策方針では、カスハラの定義を明確にするとともに、警察への通報、法的措置、入店拒否やサービス停止など、厳正な措置を明示するものが多く見られる。

対策の具体例

首都高速道路「切電マニュアル」

- 同社のコールセンターでは、丁寧かつ真摯に対応することを基本としているが、以下のいずれかに該当する場合は、相手に理由を伝えた上で、電話を切る運用を行っている。
 - ① 回答内容に問題がないにもかかわらず、30分以上同じ内容を繰り返し主張される場合。
 - ② 要求内容が不当である場合。
 - ③ 威圧的な発言・口調である場合。
- また、令和6年6月からは、暴言を含むメール問い合わせには対応しないこととしている。

西武鉄道「駅でのカメラ録画」

- ターミナル駅のオープンカウンター等の天井面に全方位カメラを設置し、映像の録画と合わせて音声を録音する。
- また、従業員に対するカスハラや犯罪行為等の記録を残すため、ボディカメラを配備しており、必要に応じて駅係員が胸部に装着して使用する。



防犯カメラ及びボディカメラのイメージ
(同社HPより引用)

対策の具体例

ローソン「名札の表記変更」

- 従来、店舗従業員が着用する名札は実名（苗字）での記載を基本としていたが、店舗の判断で「役職＋任意のアルファベットまたはイニシャル」表記を可能とする。



名札のイメージ（同社HPより引用）

こどものまち「SNS相談窓口の設置」

- 同社は認可保育園を運営しており、職員が気軽に相談できる専用窓口「もしものホットLINE」を開設し、匿名相談にも対応している。

石屋製菓「接客職向けのポケットブック」

- 菓子の製造・販売をしている同社では、カスタマー対応について示したポケットブックを作成し、接客にあたる従業員に配布している。

※株式会社ローソン ニュースリリース（令和6年6月4日）https://www.lawson.co.jp/company/news/detail/1487981_2504.html

※こどものまち株式会社プレスリリース（令和7年5月28日）https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000025_000078144.html

※労働新聞社【フォーカス】石屋製菓／カスタマー 接客職にポケットブック チャート形式で示す（令和7年7月10日）<https://www.rodco.jp/news/202467/>

民間企業におけるカスタマー・ハラスメント対策

- 業界団体等においても、カスハラの実態調査、マニュアルの作成や周知・啓発等を実施が行われている。

業界団体による取組例

スーパーマーケット 3 団体

- 令和6年5月、オール日本スーパーマーケット協会、日本スーパーマーケット協会、全国スーパーマーケット協会は、共同で会員各社の店頭に掲示可能な「カスタマーハラスメント防止・啓発ポスター」を作成し、会員向けに配布

日本コンタクト センター協会

- 令和7年3月、「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」をホームページ上に公開

全国警備業協会

- 令和7年5月、加盟員を対象に対象にした実態調査の結果をもとに、事例集（リーフレット）を作成し、加盟員に配布

日本賃貸住宅管理協会

- 令和7年6月、会員限定コンテンツ「賢く解決！カスハラSMART対応」を公開
- 同コンテンツでは、カスハラ防止啓発ポスター、基本方針のひな形、カスハラ of 未然防止を目的として契約解除条項を追加した日管協標準版契約書等を提供

自治体におけるカスタマー・ハラスメント対策

- 東京都以外の自治体においても、カスタマー・ハラスメント対策条例の制定が進められている。
- 行政サービス自体もハラスメントの対象になることから、基本方針や対応マニュアルが策定されており、対策が講じられている。

カスタマー・ハラスメント防止条例の制定

都道府県： 東京都、北海道、群馬県、（愛知県（令和7年10月施行））

市町村： 桑名市（三重県）、孺恋村（群馬県）

桑名市

- 桑名市の条例では、市長がカスタマーハラスメント対策委員会の答申を踏まえてカスハラ行為を認定・警告し、概要を公表。改善が見られない場合には、一定の手続きを経て行為者の氏名を公表できる規定を盛り込んでいる。
- 令和7年6月30日、配送事業者からの相談事案について、条例施行後初めてとなるカスハラの認定を行い、概要を公表した。

カスタマー・ハラスメント対策の取組

- 基本方針やマニュアルの策定
- 電話録音・防犯カメラの設置等による記録の強化
- 名札表記の変更やビジネスネームの採用
- 職員研修による対応力の向上
- 特設サイトやリーフレット等による周知・広報
 - 東京都「TOKYOノーカスハラ支援ナビ」
 - 北海道「北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト」
 - 愛知県「あいちカスハラ防止対策ナビ」

他自治体の学校におけるカスタマー・ハラスメント対策

対策の具体例

北海道	■ 知事部局作成の条例、指針、啓発ポスターに加え、道立学校教職員のカスハラ対応ガイドライン及びマニュアルを策定し、道立学校や市町村教育委員会等に周知。 ■ 今後は、新任管理職研修へのカスハラ対応の追加（一部は今年度から実施済）や、知事部局担当課との連携による啓発活動・担当職員の対応力向上の取組を予定。
三重県	■ 県立学校に設置してある電話への通話録音機能を整備。 ■ 学校、PTAと連携した啓発ポスターの掲示を行う。
島根県	■ 教育委員会の教職員も対応できるクレーム対応マニュアルを知事部局が作成（令和7年3月）し、カスタマーハラスメント対応研修（令和6年～）を実施。
水戸市（茨城県）	■ 令和6年10月、カスハラ対策の研修会を開催し、市の産業医と教育委員を務める弁護士が、カスハラの具体的な対象法等を説明。小中学校の教職員およそ200人が出席。
津久見市（大分県）	■ 令和7年4月、学校現場におけるカスハラの対応マニュアルを策定し、市立小中学校に通知した。
裾野市（静岡県）	■ 民間のコンタクトセンターが、保護者や地域住民からのさまざまな学校への問い合わせを受け付けする文科省の実証事業を開始（令和7年6月～令和8年1月で実施予定）

東京都教育委員会における主な取組

教育委員会等の学校支援体制

東京都教育相談センター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 私立学校等)

東京都教育相談センター《相談の御案内》

☎ 電話相談 (教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン)

いじめ、友人関係、学校生活、不登校、子育ての悩みや不安、家族関係、発達障害、自傷行為、家庭内暴力、体罰などの相談

○教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン

 (24時間受付：無料)
0120-53-8288

※いじめ以外の相談も受け付けています。

※来所相談は電話でお申し込みください。

(来所相談受付) 平 日：午前9時から午後9時まで

土日祝日：午前9時から午後5時まで

(開庁日、年末年始除く)

通訳を介した外国人児童・生徒の高校等進路・教育相談は、毎週金曜日の午後1時から午後5時まで

☎ 電話相談 (高校進級・進路・入学相談)

都立高校への進学・転学・編入学、
高校中途退学後のことについての相談

○高校進級・進路・入学相談 **03-3360-4175**

※来所相談は電話でお申し込みください。

※年に16回、土曜日の東原相談(進路相談会)を実施しております。

通訳を介した外国人児童・生徒の高校等進路・教育相談は、毎週金曜日の午後1時から午後5時まで

青少年リスタートプレイス・思春期サポートプレイス

高等学校を中途退学した方や高等学校での就学経験のない方等、また、進路選択を控えているが中学校で不登校の状態にある方、小学校で登校しづりや不登校の状態にある方やその保護者を支援します。

☆「リスタート登録」「思春期サポートプレイス」お問合せ先

03-3360-4192

中・高生限定 SNS教育相談

友達関係、いじめ、家族のこと、進路のことなど、子供本人からの相談をお受けしています。

対象：都内在住又は在学の中学生・

高校生(相当年齢)の方

LINEの「公式アカウント」から「相談ほっとLINE@東京」で検索して登録



✉ メール相談

返信は1回のみです。ホームページ上のフォームから御利用できます。

お急ぎの方や詳しい相談を希望される方は、電話相談を御利用ください。



<https://e-socian.metro.tokyo.lg.jp/>

☎ 電話相談 (教職員等)

児童・生徒の理解や関わり方、緊急支援、校内の教育相談体制づくり、研修会講師派遣などの相談

○教職員等からの児童・生徒理解に関する相談

03-3360-4160



🗨️ 来所相談 (教育相談一般)

原則、担当相談員(心理専門職)との継続的な面接となります。

保護者との面接

子供と関わる際の気持ちを受け止め、支えていきます。子供の理解を深め、その上で今、どう関わればよいのかなど、一緒に考えていきます。
※保護者のみでの来所も可能です。

子供との面接

子供自身の気持ちや個性を大切にしながら、一緒に遊んだり話したり、年齢や性格に合わせた表現方法を通して関わります。子供の特徴を捉えるため、心理テストを行うこともできます。

🗨️ 来所相談 (高校進級・進路・入学相談)

○都立高等学校の進級・進路及び入学・転学・編入学の相談をお受けしています。

○現状や将来の希望を伺いながら特色ある都立高等学校等について、御案内します。

○保護者のみの来所だけでなく、お子さんと一緒に三者で相談することが可能です。

○都立高等学校の願書等の配布もしています。

教育委員会等の学校支援体制

東京都教育相談センター

(対象：

都立学校

区市町村立学校

教育委員会

)

電話相談について

学校と保護者や地域住民との間で生じた、問題についての相談を受け、解決に向けた助言を行います。

<基本方針>

- ◆子供にとって何が大切かを第一に考え、公平・中立の立場で相談に応じます。
- ◆相談者の話をよく聴きます。
- ◆互いの意見・考えの共通点・相違点から、事実関係を整理します。
- ◆互いにできること、できないことをはっきり伝えます。

学校問題の解決に向けて

～保護者・地域住民の皆様へ～

- 1 意見・要望等は、まずは学校へ御相談ください。
- 2 学校の説明や対応に対して、どうしても納得できないときは、区市町村教育委員会又は東京都学校経営支援センターに御相談ください。
- 3 学校への相談の仕方等を一緒に考えたいときは、「学校問題解決サポートセンター」へ。(お互い匿名で行います)
※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。
※都内の公立学校を対象にしています。

～学校の先生方へ～

- 保護者等の話を最初に十分に聴きましょう。
 - 保護者等の心情や真意を十分に受け止めましょう。
 - 保護者等にとって分かりやすい説明をしましょう。
 - 保護者等と十分に話し合い、管理職とも相談のうえ互いに納得できる具体的な解決策を提案しましょう。
 - 約束したことは速やかに実行しましょう。
 - 対応の進行状況等を保護者等に適宜連絡しましょう。
 - 解決後も、保護者等に連絡し、情報交換と共通理解に努めましょう。
- ※学校問題は学校全体の問題であるため、まずは管理職から御連絡をお願いします。

学校問題解決サポートセンター

☎03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで
(閉庁日、年末年始を除く)

〒169-0074 東京都新宿区北新宿 4-6-1
(東京都子供家庭総合センター4階)
<https://e-sodan.metro.tokyo.lg.jp>



東京都教育相談センター



東京都教育委員会における主な取組

東京都教育相談センター

(対象： 都立学校 区市町村立学校 教育委員会)



学校問題の解決に向けた相談の流れ

学校で保護者や地域住民との間で生じた問題について、一緒に考え、解決に向けた助言を行います。



相談者

保護者・地域住民

- ① まずは、「学校」へ。
- ② 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ
都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ③ 学校への相談の仕方等を一緒に考えたい場合は、
(お互い匿名で行います)

※学校等への指導、教員の処分、調査はできません。
※都内の公立学校を対象にしています。

区市町村立学校・都立学校（管理職）

- ① 区市町村立学校の場合「区市町村教育委員会」へ
都立学校の場合「学校経営支援センター」へ。
- ② 区市町村教育委員会や学校経営支援センターに相談しても解決できない場合は、

区市町村教育委員会・学校経営支援センター

学校と対応しても解決できない場合は、



学校問題解決サポートセンター



電話相談

03-3360-4195

平日：午前9時から午後5時まで
(閉庁日、年末年始を除く)

学校問題解決支援員（学校管理職経験者）・指導主事が
相談を受け、助言します。

区市町村立学校・都立学校に専門家（弁護士・心理職等）を派遣し、
助言を行う事業もあります。学校管理職から御相談ください。

当事者双方からの申し出があった場合 第三者的機関としての解決策の提示

- ①第三者的機関活用 の合意（当事者双方から、解決に取り組むこと、助言を尊重することの合意を得ます。）
- ②当事者双方からの意見聴取（専門家等が、当事者双方からの意見聴取と解決策の協議を行います。）
- ③解決策の提示（専門家等が解決策の調整と解決策の提示を双方に行います。）



専門的視点からの検討を要する場合 専門家等からの助言

相談案件を協議し、専門家等の助言を受け、サポートセンターから、文書等で回答します。

【専門家等】 弁護士、精神科医、公認心理師等、警察職員経験者、行政書士、スクールソーシャルワーカー、民生・児童委員代表、保護者代表

東京都教育委員会における主な取組

教育委員会等の学校支援体制

TEPRO 学校法律相談デスク

(対象： 都立学校)

R6年度相談件数：226件

(公財) 東京都教育支援機構 (TEPRO)

* R7：一部の区市町村立学校も対象にモデル実施

TEPRO 学校法律相談 デスクとは



都立学校を対象に、**学校で生じる日常的な懸案事項について、発生初期の段階から気軽に相談できる窓口**を設置しています。本窓口では、教育分野に精通した弁護士が、法律的知見に基づき迅速に御相談に対応いたします。
この相談窓口を通じて、教職員の負担軽減を図るとともに、事故やトラブルの未然防止や早期解決を支援いたします。

相談例

- 児童生徒の事故や指導に関わる法的責任
- 近隣住民等からの要望、苦情への対応
- SNS関連のトラブル
- 著作権、肖像権等

都立学校

発生初期の
段階から相談

速やかな助言
対応事例の提供

専門相談員(弁護士)

教育分野に詳しい弁護士が
法律的知見に基づき助言

東京都教育委員会における主な取組

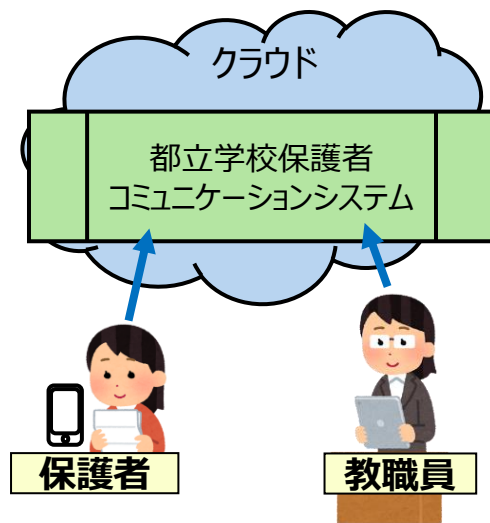
事前対策・スキルアップ

学校と保護者との連絡手段（対象：都立学校）

- 教職員と保護者との情報連絡を効率化・活性化するため保護者コミュニケーションシステムを導入

【機能】

- 保護者からの欠席連絡
- 保護者向けの一斉連絡
- 保護者向けアンケート
- 個別連絡



電話自動応答のモデル実施（対象：都立学校）

- 経営企画室の業務改善を目的として令和7年度に9校で試験導入（令和9年度以降の全校導入に向け、効果検証を行う）

【機能】

- 要件に応じて電話を転送（イメージ：1学年は1番、2学年は2番・・・を押してください）
- 電話対応時間のスケジュール管理（開校日の8:00から17:30まで等）
- 録音機能

※都庁全体（行政職場）での取組を都立学校で実施

研修事業

（対象：都立学校 区市町村立学校）

- 教員を対象とした研修において、保護者や地域対応についての研修を実施している。

【例】

- 1年次（初任者）研修（都立学校教員対象）：保護者との望ましい関係の在り方についての研修を実施
- 教育管理職候補者研修：保護者・地域への対応についてのロールプレイングを実施

保護者向けマナーポスター

(対象: 都立学校 区市町村立学校)

来校者のみなさまへ

子供たちの健やかな成長のためには
お互いを思いやる気持ちが大切です
教職員への行き過ぎた行為は、ご遠慮ください

暴言・大声



怒鳴っても
思いは伝わりません

長時間の拘束



電話や面会は
適切な時間内で

過度な要求



できることと
できないことがあります

威嚇



無断撮影やSNS等での
誹謗中傷はNGです

令和6年8月下旬 作成・周知

保護者等とのコミュニケーションにおいて困難性の高い
ケースが増加しており、良好な関係性の構築に向けた啓
発ができないかとのご意見を各所からいただき、実施

令和7年
4月1日
から

東京都

東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!

電話等での拘束、
わいせつな言動

人格を否定する言動

SNS等で顔や名を晒す、
名指して中傷

長時間の居座り、
つきまとい行為

こうした行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります!
働く人への意見や要望の伝え方を工夫するなど、
積極的にカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。

対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

TOKYO ノーカスハラ
支援ナビ

東京都産業労働局 雇用就業部 労働環境課
〒163-8001 東京都港区新橋2丁目8番11号
東京都庁第一本庁舎21号

令和7年
4月1日
から

東京都

東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!

働く皆さんがカスタマーハラスメントを
受けたと感じた場合には、すぐに会社に相談しましょう。

カスタマーハラスメントと思われる事態が発生したら

- ☑ お客様から従業員を引き離す、
警察と連携するなどの対応をしましょう
- ☑ 退去要請や出入り禁止の
通告などを行いましょう
- ☑ 責任者が対応を代わりましょう
- ☑ 従業員への行為を
やめるよう要請しましょう

注意 本来、正当なクレームは営業改善やサービス向上につながるものであり不当に制限してはいけません。
また、お客様の中には、障害のある人など、合理的な配慮が必要な人もいらっしゃるので、留意しましょう。

対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

TOKYO ノーカスハラ
支援ナビ

東京都産業労働局 雇用就業部 労働環境課
〒163-8001 東京都港区新橋2丁目8番11号
東京都庁第一本庁舎21号