

いわゆる「カスタマーハラスメント」対策に関して、雇用管理上講ずべき措置等を定めた厚生労働省の指針を踏まえ、主に高等学校以下の学校現場における、保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応をまとめたガイドラインを作成、周知するものです。

事 務 連 絡
令和 8 年 8 月 28 日

各 文 部 科 学 大 臣 所 轄 学 校 法 人 担 当 課
大 学 を 設 置 す る 各 学 校 設 置 会 社 担 当 課
各 都 道 府 県 私 立 学 校 主 管 部 課
小 中 高 等 学 校 を 設 置 す る 学 校 設 置 会 社 を 所 轄 す る
構 造 改 革 特 別 区 域 法 第 12 条 第 1 項 の 認 定 を 受 け た
各 地 方 公 共 団 体 の 学 校 設 置 会 社 担 当 課

御 中

文部科学省高等教育局私学部私学行政課

「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」について

いわゆるカスタマーハラスメント対策については、昨年 6 月に公布された「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和 7 年法律第 63 号）により、令和 8 年 10 月 1 日から、事業主たる各学校を設置する学校法人及び学校設置会社にも、雇用管理上必要な措置義務等が新設されます。

改めて、厚生労働省が定めた「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「カスハラ防止指針」という。）において示されている雇用管理上講ずべき措置等（①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発、②相談（苦情を含む。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、③職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応、④職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置等）について、その実施に遺漏のないようお願いします。

実施にあたっては、カスハラ防止指針を踏まえ、文部科学省において、主に高等学校以下の学校を対象として、学校現場における保護者や地域住民等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動への対応をまとめたガイドライン（別添 1）を作成しましたので、特に高等学校以下を設置する学校法人及び学校設置会社におかれては、本ガイドラインを御活用ください。その際、保護者や地域住民等に向けた周知用資料（別添 2）も、適宜御活用ください。

また、各都道府県私立学校主管部課におかれては所轄の学校法人に対して、及び小中高等学校を設置する学校設置会社を所轄する構造改革特別区域法第 12 条第 1 項の認定を受けた各地方公共団体の学校設置会社担当課におかれては所轄の学校設置会社に対して、本件周知いただくようお願いします。

なお、文部科学省では、市町村や都道府県の取組を中心としたものですが、保護者や地域住民等からの過剰な苦情等を含む学校問題解決のための支援体制構築のポイントや具体的な事例を紹介する事例集を本年 2 月に公表していますので、参考としてください。

【別添】

別添 1 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

別添 2 保護者・地域住民の皆様へ

【参考資料】

- 保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する取組について
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html 
- 行政による学校問題解決のための支援体制の構築に関する事例集
https://www.mext.go.jp/content/260216-mxt_kyoikujinzai-000036843.pdf 
- 全国の都道府県及び指定都市教育委員会で作成された保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応マニュアルや手引き
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00600.html 
- 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）
<https://www.mhlw.go.jp/content/001662625.pdf> 
- 厚生労働省作成リーフレット
(簡易版)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662576.pdf> 
- (詳細版)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662580.pdf> 

(担当)

高等教育局 私学部私学行政課 法規係

電話：03-5253-4111 内線：2532・2533