

資 料 提 供	
令和 8 年 9 月 1 8 日	
担 当 課 (担当者)	教育総務課 (島谷、徳長)
電 話	0857-26-7579

鳥取県教育委員会におけるカスタマーハラスメント対策について

改正労働施策総合推進法の施行（令和 8 年 1 0 月 1 日）により、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」と表記。）への対策が事業主の義務となります。

鳥取県教育委員会においても、子どもたちへの教育活動の充実に向けて、教職員がいきいきと教育活動にまい進できる環境づくりを進めるため、国の指針等に基づき、下記の取組を行います。

記

1 「鳥取県教育委員会カスタマーハラスメント対策に係る基本指針」の策定

県教育委員会におけるカスハラへの基本姿勢、教育委員会や教職員の責務等、対策の基本事項を定めた指針を策定し、令和 8 年 1 0 月 1 日より運用を開始します。

なお、指針の全文は鳥取県公式ホームページ（<https://www.pref.tottori.lg.jp/330274.htm>）に掲載しています。

<指針の主なポイント>

- ・学校等に寄せられる苦情・意見・要望等について、教職員はその内容を受け止めて誠実に対応し、信頼される教育行政の実現に努める
- ・カスハラに該当するような社会通念上許容される範囲を超えた言動については、職場環境の悪化などをもたらし、子どもたちが成長する教育環境が大きく損なわれる恐れがあることを踏まえ、毅然とした態度で適切に対応
- ・カスハラが生じた事実が確認できた際は「管理職が行為を受けた教職員に代わって対応する」「犯罪に該当し得る行為は警察に通報・相談」等の適切な措置を実施

2 啓発ポスターの掲示

社会通念上許容される範囲を超えた言動の未然防止に繋げるため、啓発ポスターを制作しました。9 月下旬以降、県立学校や県教育委員会所管の公共施設にて順次掲示します。

3 「教職員に対する要望等への対応マニュアル」の策定

県立学校の保護者・地域住民の皆様などからの苦情・意見・要望等に係る対応マニュアルとして、新たに「教職員に対する要望等への対応マニュアル」を策定し、令和 8 年 1 0 月 1 日より運用を開始します。

基本指針のポイントに基づき「要望等への初期対応」「社会通念上許容される範囲を超えた言動」への対応の流れや留意点をそれぞれ規定しています。

なお、保護者・地域住民の皆様特に御理解いただきたい点についてまとめたチラシを作成し、全文とともに鳥取県公式ホームページ（<https://www.pref.tottori.lg.jp/330244.htm>）に掲載しています。

4 県立学校における電話録音及び録音告知アナウンスの開始

皆様からの苦情・意見・要望等について正確に記録し、その後の適切な対応に繋げるため、県立学校に寄せられる電話について、必要に応じて録音させていただきます。

また、録音する場合があることを予めお伝えするため、自動アナウンスを開始します。運用開始後、県立学校に電話された際は、最初に数秒程度の自動音声流れます（令和8年10月以降順次電話機の改修を行い、令和8年12月末までに全県立学校で運用開始予定）。

＜参考＞啓発ポスターのデザイン（県立学校用）

来校者の皆さまへ

いつも県立学校の教育活動に御協力いただき、ありがとうございます。
学習、人間関係、進学・就職、特別支援など、様々な相談に学校はしっかりと対応します。
一方で、教職員の業務に支障が生じるような過剰な苦情・不当な要求等については、マニュアルに基づき、きりと対応させていただきます。

STOP!!
暴言・大声



相手を怖がらせても
思いは伝わりません

STOP!!
過度・不当な要求



できることと
できないことがあります

その行為、NGです。

STOP!!
長時間の拘束



ご相談は適切な時間内・時間帯で
お願いします

STOP!!
**無断撮影、
SNS 等での投稿**



無断撮影・録音や、SNS 等での
誹謗中傷もおやめください

教職員がいきいきと子どもたちに向き合うため
ご協力をお願いいたします
「教職員に対する要望等への対応マニュアル」概要はこちらから



鳥取県教育委員会