

「カスハラ」防止のための必要な措置とは？

いわゆる「カスタマーハラスメント」（以下カスハラ）に関する昨今の問題に対し、事業主等に対して、カスハラ防止のために必要な措置を講じることが義務付けられました。今回は、この措置について解説します。

野川 孝三（教育総研特別研究員）

学校設置者である教育委員会に、カスハラ防止のための措置が義務付けられる

2025 年 6 月に「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（いわゆる労働施策総合推進法）」の一部改正が行われ、事業主等に対して、カスハラ防止のために必要な措置を講じることが義務付けられた。事業主には学校を含む公務職場も含まれ、教職員（管理職を含む）も保護の対象となり、学校設置者の教育委員会はカスハラ防止のための必要な措置を講じなければならなくなった。なお、法律は来年 2026 年中に施行されることになっている。

カスハラ の 定義 と は ？

<p>法律で、カスハラ の 定義 は、次の 3 つの要素をすべて満たすものとなっている。</p> <p>① 顧客等（顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者）が行う、</p> <p>② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、</p> <p>③ 労働者の就業環境を害すること。</p>
<p>→厚労省の指針素案において顧客等とは、顧客、施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者として、例えば、事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、施設の利用者及びその家族・施設の近隣住民が含まれる。（第 87 回労働政策審議会 雇用環境・均等分科会 2025 年 11 月 17 日）資料より。</p> <p>したがって、「顧客等」の中には、保護者、児童・生徒、学校の地域住民も含まれる。</p>

カスハラ となりうる行為 と は ？

先行している東京都では、カスハラ対策のためのガイドラインの策定をすすめており、以下の行為がカスハラになりうると想定している。（東京都「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン（素案）」より）。

◎ 学校で起こり得る社会通念を超える要望等	
○ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要	
家庭から	<ul style="list-style-type: none"> ・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 等
地域から	<ul style="list-style-type: none"> ・休み時間・学校行事・部活動等の音に対する過剰な苦情や活動中止の要求 ・児童・生徒の登下校時の行動や公園での遊び方など、学校管理外のことに対する苦情や対応の要求 等

○合理性を欠く不当・過剰な要求	
家庭から	・土下座をするよう要求 ・過度な謝罪の要求 ・担任の変更、異動、辞任を求める要求 ・評定の変更や内申点に関する不当な要求 ・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 等
地域から	・学校の敷地や施設・備品等の過剰な貸出要求や無断使用 ・児童・生徒や教職員の個人情報を教えるように要求 等

事業主が講じるカスハラ防止のための措置

厚労省は事業主が講ずべき措置に関する指針を定めることになっている。現在、審議会で指針策定に向けた検討がされており、指針の素案の中で次のことが盛り込まれている。

- ・カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を顧客等に周知・啓発することも、被害の防止に当たっては効果的。
- ・労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければならない。
- ・カスハラに関する相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずる。

学校におけるカスハラへの対応

東京都の「ガイドライン（素案）」では、社会通念を超える要望等への対応として教職員がとる具体的な行動として、次のことをあげている。

- ・保護者らとの電話・面談は原則録音・面談は平日放課後に30分まで
- ・面談は2回目までは教員2人以上、3回目からは管理職中心に対応。5回目以降弁護士が代理対応
- ・暴言や暴力、居座りは警察に通報
- ・暴言などを受けた教職員へのメンタルヘルスケアの実施

法律の施行は2026年度から

東京都が行った教職員へのアンケート調査結果（2025年4月）によると、過去5年間に、カスハラ被害（通常の社会通念から疑問と感ずる行動や行為）を受けたことがある教職員は2.2%となっている。カスハラへの対応は、教職員個人に負わせたり、学校任せにするのではなく、教育委員会が主体となってとりくむことが求められているのである。

法改正を受け、事業主（設置者の教育委員会）にはカスハラ防止のための必要な措置を講じることが義務付けされた。文科省も厚労省の指針の策定を受けて、必要な対応をすることになるだろう。法律が施行される2026年度は、全国の全ての自治体で具体的な動きが起きることになる。

厚労省の指針案において、「事業主は、カスハラ防止のための必要な措置を講じる際に、労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要」、「労働安全衛生法に規定する衛生委員会の活用なども考えられる」と書かれている。教育委員会と組合の間の協議を通じて、実効性のあるとりくみを期待したい。