学校への過剰なクレームに対する改善を求める声明

今年 7 月、富山県内に勤務する 50 代の女性小学校教員の公務災害が認定されました。傷病名は「適応障害」で、公務と相当因果関係をもって発症したことが認められました。認定された要件の一つに「保護者懇談会の際の多数の苦情と、学校への繰り返しの電話、来校時の激しい苦情が続いたこと」が上げられたことは極めて重大です。20 年近く前に「モンスターペアレント」という言葉が流行した頃から、学校現場は保護者や地域からの過剰なクレームの急増に苦慮してきました。今回、保護者からの過剰なクレームが教員の精神疾患を引き起こしたことが公的に認められたことは、この問題を社会全体で考える大切な機会であると考えます。

今回、富山県教職員組合が県内の小学校、中学校、特別支援学校の教職員を対象として行ったアンケートでは、保護者や地域からの過剰と思われるクレームを受けたと答えた教職員が 8 割近くいました。クレームを受けたことで子どもたちへの授業など公務上の問題が発生した割合、クレームを受けた教職員の心身にマイナスの影響が発生した割合も高く、学校現場に与えるダメージは甚大であることが明らかになっています。一方で、このようなダメージを受けながらも、外部機関に相談する体制が整っていないことも明らかになっています。

また現在、文部科学省は「保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応」を「学校以外が担うべき業務」と位置づけ、服務監督教育委員会が相談窓口を設置するなどの対応を求めています。

以上のことから関係者に次のことを要請します。

《保護者・地域の皆様へ》

学校への過度に強い要求は、学校教育に混乱と疲弊をもたらし、結果として子どもたちへの不利益を発生させることをご理解いただき、落ち着いた対応をお願いします。

《県・市町村教育委員会へ》

文部科学省が、保護者等からの過剰な苦情や不当な要求等の学校では対応が困難な事案への対応について、「服務監督教育委員会が直接苦情に対応する相談窓口の設置や、学校が弁護士等の専門家を活用できる環境の整備等、教育委員会等の行政機関の責任において当該苦情及び要求等に対応できる体制を構築すること」と示したことから、来年度 4 月からの運用をめざし、相談窓口の設置や相談体制の構築のための予算・人員を確保してください。

2025 年 11 月 28 日

富山県教職員組合