

【悪魔】 最近、保護者がかなり強硬に苦情を申し入れてくるのが、学校関係者を悩ませているようです。『モンスターペアレント』なんていう表現を使った対策マニュアルまで登場しているようですが、実際にはどのようなものなんでしょうか？ 本当のモンスターなら、マニュアルごときでは対応しきれないでしょうし、そもそも学校に対して保護者が苦情を述べることも、そんなに大きな問題なのですか？

【天使】 実際のところ、保護者からの苦情を伴う意見の中には、学校の将来を見据えた建設的な意見の部分と、個人的な利益追求を専ら目的とする要望とが混在する形になっており、学校関係者が対応に苦労する点もそこにあるようだ。また、近時は学校に対して個人情報保護やプライバシー保護の要請も強くなっているため、事故や事件が発生した場合、関係者ほどの程度具体的な情報を与えてよいのか、なかなか統一的な対応ができていないのも実情だ。そして、何かのきっかけで学校側と保護者との信頼関係が崩れてしまうと、保護者からの苦情は単に学校の対応を攻撃するだけのものとなり、学校も当

# 悪魔と天使の 法学入門

筑波大学准教授 星野 豊

第23話

## 保護者からの苦情

該保護者の人格に問題があるとの見方を前提にした対処を行うようになって、事態がさらに悪化するようになってしまふ。『モンスターペアレント』という表現は、そのような信頼関係が失われた後における状況の下で用いられるものであるが、苦情のすべてを保護者の人格の問題として捉えてしまいかねない当該表現は、少なくとも学校関係者が用いてはならない表現の一つであると言えよう。

【悪魔】 個々の表現の問題はそれでよいとして、問題は、保護者からの苦情に対して学校が上手に対応できていない、という点にあるわけですか？ でも、これまでの時代と比べれば、多種多様な要望が来ているのは他の機関も公私を問わず同じはずですよ。その中で、全体のためになる意見についてはまじめに対応し、自分のことだけを考えている意見については撥ね返す、ということは、そんなに難しいことですか？ それに、事故や事件が起こったときに、学校が全部の責任を負い切れないのなら、後は法律の問題として個々の保護者に必要な情報を渡して個別に対処してもらおうしか方法がないで

しょう？ 私には単に、学校の運営方針が不安定で対外管理体制が未熟だというだけのような気がするんですがね。

**【天使】** それは違う。保護者からの苦情や意見は、個人的な事態に端を発するものであることから、外形的には全体の利益を図ることを標榜しつつ、実質的には自己の利益のみを追求するものが大半であると言って差し支えない。従って、外形的に建設的な意見であったとしても、具体的に特定の生徒に対する取り扱いの有利不利が直ちに生ずる対応を、学校がとることは難しい。また、苦情の有無や多少が保護者によって相当の異なることも事実上否定できない現象であり、特定の保護者からの意見のみを採り入れることが、かえって他の保護者からの苦情の原因となってしまう場合もありうる。学校関係者はそのような混乱した状況の中で日々模索している最中のだから、運営方針が不安定だの管理体制が未熟だのとは失礼極まりない。

**【悪魔】** それなら、さらに失礼なことを言わせていただきます。一番大きな原因は、学校の



ことは学校の中ですべて決めてしまったて、外部からの意見は例外的にしか採り入れない、という体質にあると思いますね。保護者が自分の子どものことに関してしか苦情を述べてこないのは、自分の子ども以外のことについては無関係だとして学校側が口を挟ませないからでしょうし、ある意見を採用入れることによって具体的な子どもたちの扱いが良くも悪くも変わることは、どのような場合でも当たり前ですから、それまでのやり方を変えないのは、既得権益を守っていることしか意味しませんよ。それに、特定の保護者の言うことだけを聞くのが問題なら、他の保護者も含めてみんなで議論してその意見を採用入れるかどうかを決めればよいだけの話でしょう？

だいたい、「モンスターペアレント」という言葉だって、学校に対して保護者が意見を言うこと自体が異常だ、という考えがなければ出てこないはずですよ。どうも話の根っこには、学校や教員が保護者からガンガン文句を言われて思わずムツとしてしまつて、冷静な対応ができないところがあるような気がしてならないんですよね。