

年々高くなる保護者からの要求にどのように応えるのか

モンスターペアレントは 教師によって生み出される

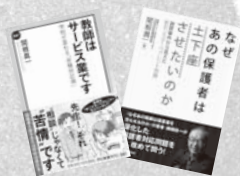
教師になってから、必ず直面するであろう保護者からの苦情・クレーム。その中にはもしかしたら、暴力や訴訟といった極端な手段を使うモンスターペアレントがいるかもしれません。社会問題と化し、避けては通れないこの問題に対して、クレーム対応のプロである関根真一さんにお話を伺いました。

取材・構成／編集部



苦情・クレーム対応アドバイザー
関根 真一 さん

大手百貨店に34年間在職し、こじれた苦情・クレマー・詐欺師等特殊な客を専門に1,800件以上の苦情に対応。現在はその経験をもとに、執筆と苦情対応の講演活動を行っている。著作に『なぜあの教師は保護者を怒らせるのか』『なぜあの保護者は土下座させたいのか』（教育開発研究所）、「教師はサービス業です」（中央新書ラクレ）等。



増え続けるモンスターペアレント

——モンスターペアレントという言葉が生まれてしばらく経ちますが、現在もこのような人たちは増え続けているのでしょうか。

関根 残念ながら増え続けています。モンスターペアレントという言葉が生まれたのは1990年代の後半ですが、それから約20年が経ち、当時の小・中学生も子どもを持つ年頃になっています。目の前で親が教師にクレームをつけるのを見てきた第一世代の人間が育児の中心になってきていますから、これからも増え続けていくことはほ

ぼ確定といって過言ではないでしょう。そして保護者の学校への攻め方の「腕」も上達しています。土下座や謝罪文の強要など、今までには見られなかった攻め方も見られるようになってきました。

文部科学省で2014年に行われた「教職員の業務実態調査」においても「保護者や地域からの要望、苦情等への対応」に7割以上の教諭が負担感を抱いているという結果が出ています。また、モンスターペアレントによって引き起こされた事件の結末が、訴訟や自殺といった深刻な事態となるケースも増え続けています。このような事態に陥らないためにも、理解力、判断力を高めて柔軟に対応していくことが求められてくるでしょう。

“モンスター”はなぜ生まれるのか

——なぜ、モンスターペアレントが生まれてしまうのでしょうか。

関根 その部分がまず重要で、はじめから“モンスターペアレント”と呼ばれる人はいないんです。普通の保護者が些細なことで学校へ苦情を申し入れてきて、教師の対応の結果“モンスター”になってしまう。「モンスタ



モンスターペアレントも世代交代してきている？