

編號：3203

議題研析

一、題目：日本教育行政當局協助學校處理家長濫訴及不當要求機制簡介

二、議題所涉法規

教師法、高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法

三、背景說明(緣起)

近日由於校事會議之爭議，立法院教育及文化委員會於115年¹7月27日退回教育部所提高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法相關修正草案。教育團體認為，校事會議存在令人詬病的濫訴問題，應該廢除。但反對意見認為，校事會議仍有汰除不適任教師、保護兒少權益的功能，應該予以精進以降低第一線教育行政處理壓力，至於濫訴問題，並非廢除校事會議可解決²。

四、問題爭點

隨著社會日趨複雜，教育主管機關應如何協助學校處理家長濫訴問題，以保障教師權益，實有探究必要，爰簡介日本教育行政當局協助學校處理家長濫訴及不當要求機制，以供我國法制檢討修正之參考。

五、探討研析

(一) 源起

¹ 本文有關年分之使用，原則以民國紀年表述，涉及外國法制或立法例部分，採西元紀年表述。

² 賀培晏，反對廢校事會議 人本提改善方案，115年8月7日，中國時報，第A6版。

近年來，隨著社會環境日益複雜化，學校面對家長、社區人士等之濫訴與不當要求，已成為學校管理的一大挑戰。因此，日本文部科學省刻正協助學校採取「關於應對家長等提出的濫訴及不當要求的相關措施」（保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する取組について）以減輕學校負擔³。相關措施，分述如下。

（二）建立市、區、町、村層級解決學校問題的支援體系

在市、區、町、村的教育委員會⁴中，配置由具備學校管理職經驗者（如退休校長或資深老師等）組成的「學校問題解決支援協調員」（学校問題解決支援コーディネーターを，下稱協調員）。除直接受理學校及家長等就學校單方面難以解決的案件所提出的諮詢外，亦將視需要聽取雙方陳述，並參考專家（例如律師）意見，針對每項案件彙整並提出解決方案⁵。

（三）建立都道府縣層級之廣域支援體系

都道府縣⁶層級之教育行政部門會派出經驗豐富的學校管理職等人員造訪市、區、町、村教育委員會及學校的諮詢會，以及定期舉辦針對指導主辦教職員等的研習會，並制定應對家長及社區過度投訴與不當要求的指引等措施，建立涵蓋廣域範圍的學校支援體制。另該層級之教育行政部門也配置協調員，以協助無法獨立設置協調員的小型地方政府處理棘手案件，直接受理家長及學校等諮詢，並介紹專家提供意見⁷。

³ 日本文部科学省，保護者等からの過剰な苦情や不当な要求への対応に関する取組について，網址：https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/hatarakikata/mext_00013.html，最後瀏覽日期：115年9月21日。

⁴ 相當於我國的「鄉、鎮、市、區」等之地方政府教育行政當局。

⁵ 日本文部科学省，行政による学校問題解決のための支援体制の構築，網址：https://www.mext.go.jp/content/20260710-mxt_kyoikujinzai01-000036823_001.pdf，最後瀏覽日期：115年9月21日。

⁶ 都道府縣是日本的一級行政區，相當於我國的六都或臺灣省各縣市。

⁷ 日本文部科学省，同註5。

（四）提升學校對家長等人士的應對能力

教育行政當局將家長等人士透過電話或即時通訊等方式向學校聯繫之初步應對工作，委託外部業者進行整理與分類，方便教育行政當局能針對學校難以處理的案件及早介入⁸。

（五）推動校園法務顧問機制

學校無論是處理家長濫訴與不當要求，抑或應對霸凌等校園事件，均需法律專業人士提供支援。若能在事件演變為訴訟前即預防性地引入律師介入，不但能適當且迅速地解決問題，並可減輕教職員負擔⁹。為協助學校解決前揭事件，日本文部科學省自 2020 年開始常態性編列相應經費，委任律師為校園法務顧問¹⁰（スクールロイヤー），提供相關事件之法務諮詢服務¹¹。

（六）結論

綜上所述，在日本教育行政當局協助學校處理家長濫訴及不當要求機制中，協調員扮演重要角色。各級教育行政當局所配置之協調員，可作為學校、家長與外部專家之間的橋樑，協助學校應對難以解決的濫訴與不當要求，減輕基層教師的壓力，或可作為我國教育行政法制變革中可供參考之一種運作模式。

撰稿人：傅朝文

⁸ 日本文部科學省，同註 5。

⁹ 日本文部科學省，教育行政に係る法務相談体制構築に向けた手引き（第 3 版），2025 年 8 月，頁 1，網址：https://www.mext.go.jp/content/20251022-mxt_syoto01-000011909.pdf，最後瀏覽日期：115 年 9 月 20 日。

¹⁰ 或稱為「校園律師」。

¹¹ 日本文部科學省，教育行政に係る法務相談体制の充実について，網址：https://www.mext.go.jp/a_menu/homusoudan/index.htm，最後瀏覽日期：115 年 1 月 20 日。