

本校におけるカスタマーハラスメント(カスハラ)への対応について

近年、全国的に、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」と呼ばれる、顧客等からの過剰な要求や威圧的な言動が社会問題となっています。

北海道においても、その防止のため、「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が制定され、本年4月1日から施行されております。

本校におきましても、児童の健全な教育環境を守り、教職員が安全かつ安心して職務に専念できるよう、皆様と協力しながら、取組を進めてまいります。

つきましては、別紙のとおり、本校の取組内容などをお知らせしますので、趣旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

苫小牧市立北星小学校

北星小学校からのお願い

～子供をと真ん中に据えて、保護者や地域の皆さまと良好な関係を築くために～

■ カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

職員に対する職員以外の者からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、職員の勤務環境が害される行為を言い、例えば、次のようなものがあります。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） 胸ぐらを掴む、相手に物を投げつける など
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動 声を荒げる、机を叩く
- 過大又は過小な要求 勤務時間外や自宅を訪れての謝罪等を強要する
- 執拗な言動 長時間又は長期間にわたり叱責する（対応を求め続ける）
- 拘束的な行動 長時間電話を続ける
- 差別的な言動 性別、年齢、外見、出身地、国籍などへの偏見による言動を行う
- 性的な言動 わいせつ・性的な冗談やからかい、必要なく身体へ接触する
- 個人情報への侵害 職員の顔や名札等を撮影し、SNS 等で公開する
- 私的な要求 業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

■ 本校の対応方針

- 本校の教職員一同、自ら率先してカスタマーハラスメントを「しない、させない」ことに取り組みます。
- カスタマーハラスメントに該当しうると判断した場合、管理職員に速やかに相談し、威圧する言動等がある場合は、対応を中止させていただきます。
- 犯罪に当たる行為があるときや退去命令に依拠していただけない場合は、警察に通報させていただきます。

■ 御不明な点や御意見があれば

苫小牧市立北星小学校 校長・教頭まで

TEL 0144-74-2155 受付時間 平日9時～16時

保護者・地域・来校者の皆様へ
**カスタマーハラスメント
防止に御理解・御協力を！！**

～生徒の安心のために～

学校は教職員一丸となり、
皆様と力を合わせて、
生徒が安心して学べる環境
を守ります



教職員への次のような言動は
カスタマーハラスメントに該当する
可能性がありますので、お控えください

大声・暴言

侮辱・中傷



過剰・不当な要求

長時間の拘束



学校としても、教職員一同、カスタマーハラスメントを「しない、させない」よう、皆様との丁寧な対話を心がけてまいりますので、御理解・御協力をお願いします

苫小牧市立北星小学校 校長