

令和7年12月

「北海道カスタマーハラスメント防止条例施行中」

学校におけるカスタマーハラスメントへの対応について
～カスハラ防止メッセージ～

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。

学校においても、生徒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、関係の皆様との信頼関係のもと協力しながら、取組を進めていく必要があります。

つきましては、別添のとおり、学校における取組内容などをお知らせしますので、趣旨を御理解の上、御協力をお願いいたします。

今後とも、教育活動に対し、変わらぬ御理解と御支援を賜りますようお願い申し上げます。

「北海道カスタマーハラスメント防止条例」 施行中

～学校における参考例～

～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

■ 学校の対応方針

- 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応じていただけない場合は、警察に通報させていただきます。

みんなでつくる、安心で信頼される学校

～子どもたちの健やかな成長のために～

令和 7 年 12 月

保護者・地域・来校者の皆様へ

STOP！！ カスタマーハラスメント

— 生徒達の笑顔と教職員の安心を守るために —

お互いを尊重し、思いやりのある言葉を



学校は、
生徒・保護者・地域が支え合う場所です

「不満」は冷静に、「要望」は丁寧に

感情的な発言や威圧的な態度、長時間にわたる苦情や過剰・不当な要求などは、生徒たちの学習環境にも影響しかねません



まずは話合いで解決を



不満や困ったことなどあれば、
まずは話し合いましょう

みんなでつくる
安心で信頼される学校

令和7年12月

～北海道カスタマーハラスメント防止条例施行中!!～