

令和8年9月1日

保護者の皆様

恵庭市立島松小学校

校長 佐々木めぐみ

本校におけるカスタマーハラスメントへの対応について

日頃より本校の教育活動に対し、御理解と御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

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、昨年4月1日から施行されております。

本校におきましても、昨年度に引き続き、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、本校の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。

御不明な点や御意見等ございましたら、校長又は教頭までお問い合わせください。

今後とも、本校の教育活動に対し、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。

島松小学校・教頭(校長)

電話：0123-36-8967

学校からのお願い

～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。

行為	具体的な事例
身体的な攻撃	胸ぐらを掴む。物を投げつける。
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	長期間にわたり叱責したり，対応を求め続けたりする。
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。
性的な言動	・わいせつ行為 ・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	業務と関係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」ことに取り組めます。
- ・カスタマーハラスメントに該当しうると本校の教職員が判断した場合，管理職や教育委員会等に速やかに相談し，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。

保護者・地域・来校者の皆様へ

STOP！！

カスタマーハラスメント

— 児童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、
児童・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は、
児童の学習環境にも影響します



まずは話合いで解決を



不満や困ったことなどあれば、
まずは話し合しましょう

みんなでつくる、
安心して信頼される学校へ

— 北海道カスタマーハラスメント防止条例施行中!! —

恵庭市立島松小学校

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！！

～児童の安心のために～

学校は教職員一丸となり、
皆様と力を合わせて、
児童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

恵庭市立島松小学校