

令和7年（2025年）11月19日

保護者の皆様

北海道札幌白石高等学校長 渡辺 晃 史

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、深い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、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、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、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、別添のとおり、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、副校长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。

● 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。

- 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

■ 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。

■ 御不明な点や御意見があれば

北海道札幌白石高等学校・副校長・教頭まで

TEL：011-872-2071

受付時間：平日 8時15分～16時45分