

その行動、言動 カスハラ かもしれない!

カスハラ (カスタマー・ハラスメント) とは、
お客様の言動により、
職員の尊厳を傷つけ、
就業環境を害する行為です。



こんな言動はカスハラです!

公共サービスは、すべての方に公平に提供されるべきものです。
ご理解とご協力をお願いします。

1 暴言・威圧的な言動



- ・ 大声で怒鳴る、脅す、侮辱する
- ・ 「バカ」「アホ」などの暴言を吐く

2 過剰な要求



- ・ 土下座の要求、過剰な値引きや返金の要求
- ・ 正当な理由のない特別扱いの要求

3 長時間の拘束・執拗な言動



- ・ 必要以上に長時間にわたり対応を強要する
- ・ 執拗に同じ内容を繰り返し言う

4 SNS・インターネットへの投稿



- ・ 事実と異なる内容や誹謗中傷を
- ・ SNSやインターネットに投稿する



私たちは、すべての方に良い公共サービスを提供するために
日々努めています。すべての職員が安心して働ける環境を
守るため、**ご理解とご協力をお願いします。**



カスハラは許されません。

悪質なカスハラ行為は、警察や弁護士等と連携し、
厳正に対処します。

職員への不当な圧力は、刑法に違反し、
処罰の対象となる可能性があります。
例) 公務執行妨害罪、強要罪、脅迫罪 等

みんなで支え合い、誰もが気持ちよく利用できる公共サービスを実現しましょう。

東 北 町