



STOP!

カスタマーハラスメント

カスハラ

こんな行為は

ダメです!

長時間の 拘束



長時間にわたり対応を求める、
同じ内容を何度も繰り返す など

過度な 要求



制度やルールを超えた要求、
社会通念上不相当な要求をする など

暴言 威圧・脅迫



大声や暴言で威圧する、
脅迫的・侮辱的な発言をする など

無断 撮影 SNS投稿



許可なく撮影・録音する、
写真や動画をSNS等へ投稿する など

このような場合は、対応を中止することがあります

- 暴言、威圧、脅迫、差別的な言動などがあった場合
- 同一の趣旨の質問や要求に対し、丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても、理解や納得が得られない場合
- 職員の安全を確保する必要があると判断した場合 など

カスタマーハラスメントは、こんな影響を及ぼします

職員の心身への負担

精神的なストレスや
体調不良につながります。

他の利用者へのサービス低下

対応に時間を要し、
お待たせする原因となります。

本来の業務への支障

市民のみなさまへの
行政サービスに影響が生じます。

市民のみなさまが、安心して市役所をご利用いただけるようご理解・ご協力をお願いします。