

STOP! カスハラ!!

熱くなったら ひと呼吸 

STOP!

不当な要求



- 法的根拠を欠く金銭や物の要求
- 妥当性を欠く謝罪の要求
- 誠意を示せといった発言
- 土日や夜間など、執拗に対応を求める

STOP!

暴言



- 大声で暴言を吐く
- 同じ内容を繰り返し要求する
- 職員の人格を否定したり侮辱する

STOP!

許可のない撮影



- 職員や他の来庁者を撮影する
- 窓口や執務室内を無断で撮影する
- 撮影した動画や写真をSNS上に公開する

STOP!

長時間の拘束



- 長時間にわたる電話での拘束
- 繰り返しの電話で業務を妨害する
- 何度も同じ説明を求め続ける



一人ひとりの冷静な対応が、
安心して働ける環境につながります。



お互いを尊重し、気持ちのよいコミュニケーションを心がけましょう。



カスタマーハラスメントに該当する言動には、
毅然とした対応を行い、場合によっては**対応をお断り**することがあります。