

自覚
無く

カスタマーハラスメント(カスハラ) しているかも？

こんなこと、していませんか？

(札幌市広報部ホームページより抜粋)



こんなことがカスハラに該当します(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)

身体的な攻撃(暴行、傷害)	精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)	威圧的な言動
土下座の要求	継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動	拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
差別的な言動	性的な言動	従業員個人への攻撃、要求

5月1日から通話録音装置を導入しています

職員の電話対応技術の向上およびカスタマーハラスメント対策の一環として、5月1日から通話録音装置を導入しています。

市役所へ電話をかけると、機械音声で「この通話を録音します」という旨のアナウンスが流れます。

市民の皆さんへ公正・公平な対応をするためのものですので、ご理解とご協力をお願いします。



市ではこのようなカスハラ対策を行っています

市では、窓口対応や電話対応時において、カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合は、市の対策基本方針に基づき、対応を終了します。

また、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。

さらに、その行為が悪質と判断される場合は、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

*市職員カスタマーハラスメント対策基本方針は、市ホームページ(右二次元コード)から閲覧できます。



問い合わせ先…人事課 内線2152



のぼり旗やポスターによるカスハラ対策の周知・啓発