

# 気づかずに“カスハラ”しているかも？

～お客様も働く人もお互いに尊重される美郷町へ～

## 『その言動、カスハラかも？』

暴言



時間の拘束



過度な要求



SNSへの投稿



カスハラ（働く人への社会通念の範囲を超えた言動）は、大きな社会問題です。働く人の心身を傷つけ、就業環境を害し、事業・サービスの低下など悪影響を及ぼしかねません。お互いに思いやりを持って行動し、町全体でカスハラ防止に取り組みましょう。

こんなことが  
カスタマー  
ハラスメントに  
該当します

身体的な攻撃（暴行、傷害）  
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）  
威圧的な言動、土下座の要求  
継続的（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動  
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  
就業者個人への攻撃、要求  
など  
出典：厚生労働省カスタマーハラスメント企業対策マニュアルより

### 【事業者・就業者の皆様へ】

顧客等からの社会常識を踏まえた正当な意見・要望等は、事業・サービスの改善・向上につながるものです。「意見、要望等＝カスハラ」ではありません。正当な意見・要望等に、誠実に対応し、不当に権利を制限することのないように留意しましょう。