



STOP カスハラ

知らずにやっていませんか!? その行為、カスタマーハラスメントです

近年、顧客からの著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(通称 カスハラ)」は社会的な問題となっています。カスタマーハラスメントとは、お客様による企業や組織への過剰な要求や威圧的な言動によって、そこで働く人たちの就業環境が害されることを指します。

全国調査によると、飲食業や小売業など、顧客と直接関わる業種の労働者は特に、カスハラ被害に直面しています。



誹謗中傷 SNSで拡散してやる…
●●企業の●●の住所は…

不当、過剰な要求
バカ
土下座しろ!

暴力、暴言
ボケ! さっさと持ってこい

時間拘束

これらは全てカスハラです

※例示であって、上記に限定されるものではありません。

ハラスメントのない環境づくりに取り組みましょう

令和8年10月、「改正労働施策総合推進法」が施行されます。これは、事業主にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を法律で義務付けるものです。

この法改正によって、次のことに関して、社会全体で意識を高めることが求められています。

- 👉 事業主は従業員を守ること
- 👉 市民の皆さんはカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないこと



日田市役所では、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、次のように対応します

日田市職員は、市民の皆さんの「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「市民目線」で常に考えます。そして、市民の皆さんから寄せられるご要望やご意見は、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

しかし、職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を調査します。カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動をやめるよう警告し、従わない場合、対応を中止することもあります。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談する、法的に対応するなど、職員の人権と就業環境を守るため、組織として毅然と対応します。

日田市役所では、まず事業主として職員をカスタマーハラスメントの被害者にも加害者にもしない取組を実践します。そして、市民の皆さんや事業主の方と共有することで、日田市全体でハラスメントのない環境づくりを進めます。市民の皆さんと職員が相互に尊重し、安心して暮らせる日田市を一緒に創りましょう。

日田市職員カスタマーハラスメント対策

基本方針を制定

