

みんなでつくる
働きやすい職場・
やさしい窓口

浪江町役場

職員も
住民の皆さまも
大切にしたい



カスハラ対策

ご理解とご協力をお願いします



カスハラとは？

カスハラ（カスタマー・ハラスメント）とは、
お客様（町民の皆さま）による、職員への**悪質な言動**や
迷惑行為のことです。

私たちは、町民の皆さまに寄り添い、安心してご利用いただける役場を
目指しています。

みんなで
気持ちのよい
窓口に！

カスハラにあたる行為の具体例

※これらは一例であり、これらに限らず不快・不安を感じる行為はカスハラにあたります。

暴言・脅迫・ 威圧的な言動



大声で怒鳴る、脅す、
「クビにするぞ」など
威圧的な態度をとる

理不尽な要求の 繰り返し



同じ要望を何度も
繰り返す、過剰な
サービスを求める

長時間の拘束・ 執拗な言動



長時間にわたり居座る、
執拗に問い詰める、
話を終わらせない

個人への攻撃・ 誹謗中傷



特定の職員への攻撃、
SNS・インターネット上での
誹謗中傷や晒し行為

土下座の強要・ 謝罪の強要



土下座の強要や
必要以上の謝罪を
求める

暴力・器物損壊・ セクハラ行為



暴力をふるう、物を壊す、
わいせつな言動・行為を
する

浪江町役場の対応方針

職員の安全を 最優先します



職員の安全確保のため、
必要に応じて対応を中断・
お断りする場合があります。

記録・情報を 共有します



対応内容を記録し、
関係部署で情報を共有
します。

悪質な場合は 対応を行います



内容によっては、警察への通報や
法的措置を取らせていただく
場合があります。

安心して働ける環境を つくります



すべての職員が安心して
働ける職場環境づくりに
取り組みます。

町民の皆さまへのお願い



私たちは、町民の皆さま一人ひとりに
誠実に対応し、より良い町づくりに
取り組んでまいります。

お互いを尊重し、思いやりのある
コミュニケーションに
ご協力をお願いいたします。



浪江町役場