# カスハラを受けたと感じたら
# 一人で抱え込まず、会社に相談しましょう。

## カスハラと思われる事態が発生したら…

- ☑ お客様から従業員を引き離す、警察と連携するなどの対応をしましょう
- ☑ 退去要請や出入り禁止の通告などを行いましょう
- ☑ 責任者が対応を代わりましょう
- ☑ 従業員への行為をやめるよう要請しましょう

本来、正当なクレームは営業改善やサービス向上につながるものであり、不当に制限してはいけません。
また、お客様の中には、障害のある人など、合理的配慮が必要な人もいらっしゃるので、留意しましょう。

はたらく人にも、お客さまにも、思いやり。
カスハラのない社会へ

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、
顧客等と働く人が対等な立場で、
お互いに尊重し合える公正で
持続可能な社会を共に目指しましょう。



# 組織でSTOP!カスハラ

令和8年10月1日からカスハラ防止措置が事業主の義務となりました。働く人を守る体制を整え、誰もが安心して働ける職場をつくりましょう。

東京都

TOKYO ノーカスハラ