

カスハラかな？と思ったら

カスハラとは？ カスハラには3つの条件があります。

① 来館者などの言動



来館者・顧客・取引先など

② 常識の範囲を超える



困難・不可能な要求や
身体的・精神的な攻撃など

③ 仕事に害がある



身体的・精神的な苦痛で
能力を発揮できなくなるなど

カスハラの具体例・対応例 カスハラに該当する場合、状況に応じて以下のような対応を検討しましょう。

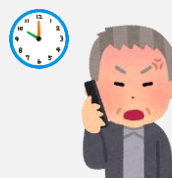
長時間の拘束

- ・同じ内容を電話で2時間繰り返す。
- ・妥当性のない要求を続け1時間退館しない。



対応例

- ・上長や管理職に対応を交代する。
- ・一定時間を超えたら対応を打ち切る。



威圧的な態度

- ・威圧的な大声、口調で苦情を言う。
- ・就業環境を害するような恐怖心を与える。



対応例

- ・1人に対し複数人で対応する。
- ・証拠として録音・録画・記録をする。



無理がある要求

- ・関係者以外が入館を要求し退館しない。
- ・正当性のない謝罪・金銭を要求する。



対応例

- ・早い段階で対応不可と伝える。
- ・執拗さにより通報の可能性を伝える。



お客様のご意見はサービスの改善につながりますが、一方では悪質なケースもあります。
当館はこうしたケースに毅然と対応します。困ったときは、上長・総務部などに相談しましょう。

また、カスハラに関心と理解を深め、自身の言動にも注意しましょう。

詳しくは、社内規定・厚労省の各種リーフレットなどをご確認ください。