

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

って知っていますか？

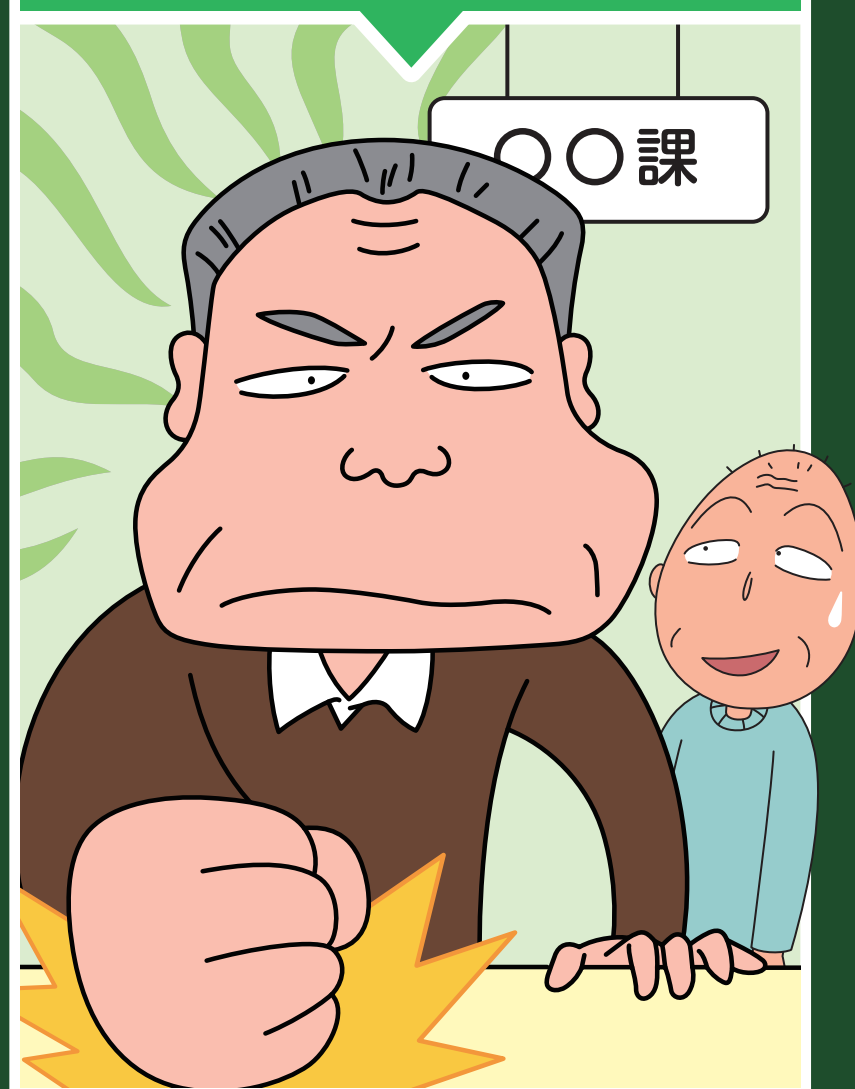
人格を否定する
言動



電話等での拘束、
わいせつな言動



長時間の居座りや
つきまとい



SNSでの
精神的な攻撃や
中傷

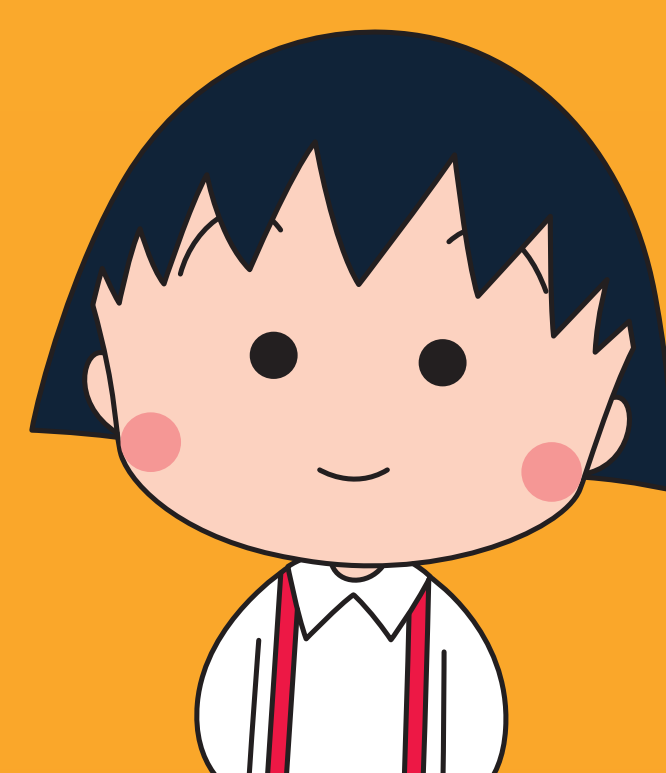


こうした行為で**就業者の就業環境を害すると、**
カスハラに該当する可能性があります。

このほか、就業者への身体的・精神的な攻撃、威圧的言動、土下座の要求、執拗な（継続的な）言動や差別的・性的言動、就業者個人への攻撃や嫌がらせ、過度な商品交換・金銭補償・謝罪・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求もカスハラに該当すると考えられます。

思いやり先生

働く人への意見や要望の
伝え方を工夫するなど、
積極的にカスハラの防止に
努めましょう。



これらは ハラスメント行為 です!!

※認知症等の病気または障害の症状による言動については、症状に応じた適切な治療・ケアが提供できるよう、医師・ケアマネジャー等と連携を図ってまいります。



ものを投げる

1



つばを吐く

2



体をたたく

3



大声で怒鳴る

4



理不尽な要求

※業務外のサービス強要など

5



体に触る

6



性的な話をする

7



長時間のクレーム

8



つきまとう

9

気持ちよくサービスを受けていただくためには、ご利用者様・ご家族様と職員が互いに信頼し合い、良い関係を構築していることが大切です。当法人が運営する事業所においては、上記のようなハラスメント行為があった場合、サービスを中止・契約終了とさせていただく場合があります。