

「たかもりポイントカード」合計51,900ポイント (51,900円分)お届けしました!!

(7月11日～8月10日付与分)



下記事業対象者には1ポイント＝1円で使えるポイントをお届けしています。ぜひ、ご自身のポイント残高をご確認ください。

事業名	担当部署
乳幼児健診(1歳半健診など)	住民福祉課
献血	健康推進課
授業参観	教育委員会
学級懇談会	
加盟店	政策推進課
軽自動車(軽自動車協会取扱以外)抹消登録の円滑化	税務課

残高の確認方法

- ・利用可能なお店で確認
- ・サイトから確認
(<https://takamori.zandaka.jp>)
- ・アプリで確認

サイトから確認は
こちらから



アプリのダウンロードは
こちらから



人にやさしいまちの実現に向けて ～互いの人権を尊重し、支え合うことから～



～ 社会問題化する「カスタマーハラスメント」～

近年、「カスタマーハラスメント」という言葉がよくニュース等で取り上げられています。「カスタマーハラスメント」(以下「カスハラ」)とは、『顧客や消費者、地域の住人による、企業や公的機関、学校等に対する理不尽なクレームや、度を越えた要求』のことを言います。

新たなハラスメントとして深刻化するこの問題を受けて、令和7年6月に法改正が行われ、企業等に対して、翌年10月1日からカスハラ防止のために必要な措置を講じることが義務付けられました。企業等が講ずべき措置の具体的な内容については法律に基づく指針で定められていますが、ここでは、どのような状況における行為がカスハラに該当するのか、その定義付けとカスハラが及ぼす人的影響について説明します。

(1) 「カスハラ」が引き起こされる3つの要素

法律では、次の3つを全て満たすものが「カスハラ」とされています。

- ① 職場内において、顧客、取引の相手方、施設の利用者やその他の「事業主の行う事業に関係を有する者」が、その施設の労働者に対して行う言動であり、
- ② その言動が、従事する業務の性質その他の事情に照らして、「社会通念上許容される範囲を超えたもの」であることにより、

- ③ 雇用するその労働者が、身体的又は精神的に苦痛を被り、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、就業する上で看過できないような支障が生じること

(内閣府大臣官房政府広報室資料 参照)

(2) 「カスハラ」が及ぼす影響

本来、顧客などからのクレームは、商品・サービス・接客態度等に対し不満などを訴えるもので、それ自体が問題とは言えず、業務改善や新たな商品開発などに繋がる場合もあります。しかし、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品・サービスに不当な言いがかりをつけたりするものもあります。そのような不当・悪質なクレームはカスハラに該当する可能性があり、企業等の業務に多大な支障を来すだけでなく、労働者本人に対して「不快にさせる」、「尊厳を傷つける」、「不利益を与える」などの過度なストレスをかけることが想定されるため、企業等は、これらの行為から労働者を守る対応をとることが求められています。

次回では、カスハラに該当する具体的な言動例と、企業や各職場等が講ずべき措置の、具体的な内容についてご紹介します。

問 教育委員会 地域人権教育指導員
☎ 0967-62-0227