



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？

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、合理的な配慮が必要な人もいらっしゃるので、留意しましょう。

思いやり先生



働く皆さんが
カスハラを受けたと
感じた場合には、すぐに
会社に相談しましょう。

