

年 組 名前：

カスハラ対応へ手引作成

北杜市 働きやすい環境整備



カスタマーハラスメントに関する研修を受ける市職員
＝北杜市役所



井村 賢紳
木場 菜摘

北杜市は、市職員に対する「い」としての迷惑行為「カスタマーハラスメント」(カスハラ)の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当するハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめている。市担当者は「市民の意見や要望を大切にしつつ、職員が働きやすい職場環境を整えた

スハラに当たるとしての迷惑行為「カスタマーハラスメント」(カスハラ)の対応マニュアルを作成した。カスハラに該当するハラに当たるとする事例や対応方法などをまとめている。市担当者は「市民の意見や要望を大切にしつつ、職員が働きやすい職場環境を整えた

市は今年3月にハラスメントの防止に関する条例を県内自治体で初めて制定。4月には、ハラスメント撲滅宣言をしている。

〈井村賢紳〉

(2025 年 11 月 13 日付 山梨日日新聞 17 面)

問1 「カスタマーハラスメント」(カスハラ)とは、どのような行為のことを言いますか。

.....

問2 北杜市が作成したマニュアルには、どのような事例が記載してありますか。

.....

問3 市役所での研修会で職員は、仕事でカスハラに合わないには、なにが大切と学びましたか。

.....

問4 世の中には、多くのハラスメントがあります。あなたが知っている「××ハラ」を書き出してください。

.....

.....