

STOP! カスハラ



2025年4月1日、群馬県カスタマーハラスメント防止条例が施行されました。

カスハラ(カスタマー ハラスメント)とは…

顧客等から就業者に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、就業環境を害するもの

暴言

相手を威嚇したり、人格を否定するような言葉を浴びせる行為。



長時間の拘束

相手を長時間拘束し、業務を妨害する行為。



過度な要求

過度な謝罪の強要や、実現不可能な要求をする行為。



SNSでの拡散

相手を傷つける情報をSNSに投稿、またはそれをほのめかす脅し。



カスハラと思ったら、すぐに相談!

自分がカスハラをしないのはもちろん、もしあなたがアルバイト先などでカスハラを受けたら、一人で悩まずに、すぐに店長や同僚など信頼できる大人に相談してください。
また、国や県でも相談窓口を設けていますので、困ったら裏面の連絡先へお電話ください。



群馬県

厚生労働省

群馬労働局

カスハラ対応、どうすればいい？

カスハラは、私たちにとって深刻な問題。理不尽な言動は仕事の妨げ、心の負担となります。
あなたが安心して働けるように、カスハラへの対応を事前に確認しておきましょう。

事前準備

まずは、店・会社のマニュアル等を確認し、接客のポイントや苦情対応の基本的な流れ、店・会社のサービスと
してできること・できないことなどを確認しておきましょう。

初期対応

カスハラと思われる場面に遭遇したら、次のようなことに留意して対応しましょう。

- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応する。
- （対面の場合は）なるべく複数人で対応する。
- （その場で、又は対応後すぐに）相手の要求内容、言動、対応日時等を記録しておく。
- 無理な要求であることが明らかな場合は、はっきりと断る。
- すぐに判断できない内容についてはあいまいな回答をせず、後日回答すると伝える。

具体的な受け答えの例

暴言を浴びせられたら

そのようなお言葉が続くようでしたら、対応を中断せざるを得ません。

恐れ入りますが、落ち着いてお話しいただけますでしょうか。

長時間拘束されたら

お話は分かりました。すでにお答えした内容ですので、これ以上の対応はできかねます。

これ以上の引き止めは、業務に支障が出ますのでご容赦ください。

無理難題を要求されたら

そのご要求は、他のお客様との公平性を保つ上で、お受けすることが難しいです。

申し訳ございませんが、〇〇につきましてはサービス範囲外となります。

SNSで拡散するぞ!と脅されたら

そのような脅迫は、断じて許容できません。

SNSでの不確かな情報の拡散は、法的責任を問われる場合があります。

事後対応

その場で解決した場合でも、店長など上司に状況を報告しましょう。解決していない場合や、カスハラが繰り返される心配がある場合は、今後の対応についても相談しておきましょう。

Point

安全第一：危険を感じたら、すぐに離れる。

一人で悩まない：誰かに相談を。

即報告：上司や同僚に、具体的に報告。

外部も頼る：専門機関に相談も。

あなたは一人じゃない。

危険を感じたら、すぐに助けを求めてください。

注意

正当なクレーム（意見）はサービス改善の機会となるため、カスハラ（迷惑行為）との区別が必要です。また、障害のある方などへの配慮も忘れないようにしましょう。

自分が、カスハラをしないために

カスハラにならないよう、適切な意見として正しく伝えるには…

- ① **具体的に**：何に困ったか、どうしてほしいかを明確に。
- ② **冷静**に：感情的にならず、事実に基づいて。
- ③ **建設的に**：改善案や提案があれば、一緒に伝えよう。

©群馬県ぐんまちゃん



問い合わせ先・相談窓口

ハラスメント相談窓口

群馬労働局雇用環境・均等室

☎ **027-896-4739**

【受付時間】 8:30～17:15（土日・祝日・年末年始を除く）

ぐんま県民労働相談センター

群馬県産業経済部労働政策課

フリーダイヤル **0120-54-6010**

【受付時間】 9:00～17:15（土日・祝日・年末年始を除く）

参考（群馬県HP）

