

STOP! カスハラ



楽しく働くために
ジブンを守る盾を持とう!

— カスハラから働く人を守るための取組が、県と国の両方で進められています

2025年4月 群馬県カスタマーハラスメント防止条例施行

2026年10月 労働施策総合推進法改正施行

カスハラを知り カスハラを防ぐ



知っておこう
カスハラの
境界線

サービスの改善につながる「要望」は大切な意見ですが、それが度を越えた要求や攻撃に変わると「カスハラ」になります。理不尽な言い方をされたとき、あなたが一人で傷つく必要はありません。自分を守るための「3つの盾」を装備して、毅然と対応できる力を身につけましょう！

要望

サービスへの期待

ちょっと違和感…

行き過ぎた攻撃

カスハラ

これ、ちょっと冷めてるんだけど…



ずっと待たせてるよね？



態度が気に入らないんだけど



タダにしる！責任者をここに呼べ！



今すぐ土下座して謝れ！



お前の家どこだ！後で覚えておけよ！！



殴る・蹴るなどの暴力行為



自分を守る3つの盾

カスハラは「受けてからの対応」だけでなく、「隙を見せない準備」と「起きた瞬間の瞬発力」が重要です。アルバイト初日から意識できる「3つの盾」を手に入れましょう！



Shield 1 隙を見せないかまえるチカラ

ハキハキ挨拶

最初の「いらっしゃいませ」は笑顔で元気に！弱気に見せない！

身だしなみを整える

清潔感があるだけで、攻撃されにくくなる。

適度な距離感

丁寧だけどドライな対応を意識しよう。



Shield 2 一人で抱えないつながるチカラ

SOSの合図を決める

インカムや目での合図を事前に共有。

ルールを味方に

どこまでが「できること」なのか店長など上司に境界線を確認。

記録で身を守る

防犯カメラや録音の場所を確認。自分のスマホやメモで記録を残すことも大切。



Shield 3 心を守るバリア受け流すチカラ

「役」になりきる

怒りは「店員」という役に向けられたものと、自分と切り離して考えよう。

「NO」の準備

できないことは「できません」と断る勇気を！断る言葉を決めておこう。

逃げ道を確保

「怖い」と感じたら即バックヤードへ。安全優先の心構えを！



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)

