

顧客の皆さま

その言動、カスタマーハラスメント(カスハラ)かもしれません。



暴言・暴力

GOODコミュニケーションPOINT

感情的にならず、丁寧な言葉遣いを心がけましょう



過度な要求

GOODコミュニケーションPOINT

特別扱いや例外対応を前提とした要求はやめましょう



長時間の拘束

GOODコミュニケーションPOINT

意見・要望は簡潔に整理し、適切な時間帯に伝えましょう



SNSへの投稿

GOODコミュニケーションPOINT

従業員個人が特定されるような投稿はやめましょう

特に悪質な言動は、犯罪行為として法律で罰せられる可能性があります。

犯罪に該当する行為の例

従業員や店舗名を名指しし、事実と反する誹謗中傷をインターネット上に繰り返し投稿する

● 名誉毀損罪・侮辱罪

「店をつぶす」「家族に危害を加える」などと脅して要求を通そうとする

● 脅迫罪

大声で威圧、居座り・長時間の電話で業務を妨げる

● 威力業務妨害罪・不退去罪

虚偽のクレームを広め、業務に支障を生じさせる

● 偽計業務妨害罪

カスハラ防止の取組は、静岡県カスタマーハラスメント防止条例に基づき、県・事業者・就業者・顧客等の各主体が、以下の責務を果たすことで進められるものです。

お互いを思いやり、GOODコミュニケーションを大切にしながら、カスハラゼロの静岡県を実現しましょう！

事業者の皆さま

- 職場全体でカスハラへの関心と理解を深め、静岡県カスタマーハラスメント防止条例に沿った県の取組に御協力をお願いします。
- 就業者の就業環境を守るための必要な体制を整え、カスハラ行為に対しては中止の要請をするなど、組織として適切に対応しましょう。
- 自社の就業者が顧客となる場合にも、カスハラを行わないよう社内で周知・研修など必要な対応を行いましょう。
- 他の事業者からカスハラ防止の協力を求められたときは、連携して対応しましょう。

就業者の皆さま

- 顧客等の権利を尊重し、カスハラ防止の考え方を理解して対応しましょう。
- カスハラを防止するための行動を、日頃から心がけましょう。
- 事業者が行うカスハラ防止対策に協力しましょう。

顧客等の皆さま

- カスハラに関する問題への関心と理解を深めましょう。
- 就業者の人格を尊重し、思いやりのある言動を心がけましょう。
- 静岡県カスタマーハラスメント防止条例に沿った県の取組に御協力をお願いします。

中小企業労働相談(静岡県県民生活センター内)

ハラスメント問題を含む労働に関する問題について、労使双方からの相談に応じています。

WEBサイトはこちら

弁護士労働相談会(静岡県県民生活センター内)

弁護士による無料の労働相談会を県内3か所で開催しています。事前に各県民生活センターへ、電話でお申し込みください。



静岡県 経済産業部 就業支援局 産業人材課

〒420-8601 静岡県静岡市葵区追手町9番6号

静岡 カスハラ防止

検索

WEBサイトはこちら▶



令和8年4月1日施行

静岡県カスタマーハラスメント防止条例



御法度! カスハラ

静岡県は、お互いが尊重し合える
コミュニケーションを大切にし、
カスタマーハラスメントのない社会づくりを
進めています。



カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

以下の要件すべてを満たすものを指します。

- 顧客等から就業者に対する言動であること
- 社会通念上許容される範囲※1を超えたものであること
- 就業者の就業環境を害するもの※2であること

※1 一般的な社会常識や価値観に照らして、当該言動の内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するために用いる手段・態様が違法又は社会通念上に照らして不相当であるものを指します。

※2 身体的・精神的苦痛により職場環境が不快なものとなり、その能力の発揮に重大な影響が生じるなど、業務の遂行に看過できない程度の支障が生じることをいいます。



顧客等の言動の類型によっては、要件をすべて満たさない場合であっても、暴行罪、脅迫罪、傷害罪、不退去罪等の刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が生じたり、民法上の不法行為に基づく損害賠償の対象となるおそれがあります。

カスハラの行為類型

カスハラには主に3つの類型があります。



01.顧客等の要求内容が妥当性を欠くと考えられる行為

- ①就業者が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない(例)欠陥のない商品を新しい商品に交換するよう要求する
- ②要求の内容が、就業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない(例)就業者の提供したサービスと無関係の私物の故障等について金銭補償を要求する

02.顧客等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当であると考えられる行為

就業者に対して

- | | | |
|---------|---------|-----------------|
| ①身体的な攻撃 | ④土下座の要求 | ⑦差別的な言動 |
| ②精神的な攻撃 | ⑤執拗な言動 | ⑧性的な言動 |
| ③威圧的な言動 | ⑥拘束的な言動 | ⑨就業者個人への攻撃や嫌がらせ |

03.顧客等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であると考えられる行為

- | | |
|-------------|---------------------------|
| ①過度な商品交換の要求 | ③過度な謝罪の要求 |
| ②過度な金銭補償の要求 | ④その他抽象的な行為の要求や対応不可能な行為の要求 |

事業者の皆さま

カスハラから大切な就業者を守るため、事業者として、組織全体でカスハラに対応できる体制を整備しておきましょう。「未然防止」、「発生時対応」、「事後対応」の3段階に分けた取組例を紹介します。

未然防止

- 基本方針の明確化と周知
 - ・経営トップの基本方針として「カスハラを許さない姿勢」を明確に示す
- 就業者のための相談体制の整備
 - ・就業者が迷わず相談できる体制を整備する
- 外部支援機関との連携体制の整備
 - ・平時から弁護士、社労士、警察、医療機関等との連携先を決めておく
- 教育・研修の実施



発生時対応

- カスハラ発生時の初期対応
 - ・就業者が一人で対応し続けられない体制を構築する
 - ・上司などの現場管理者は、事実関係を確認し、カスハラの該当を判断する
- 顧客等への行為の中止要請・取引制限等の対応措置
 - ・あらかじめ顧客対応の判断基準を定めた組織マニュアル等に基づき、顧客へ行為の中止等を求める



事後対応

- 就業者の心身のケア
 - ・就業者の心身の状態に配慮し、無理な業務継続をさせない
 - ・必要に応じて産業医等の専門機関につなぐ
- 対応事例の共有と再発防止策の策定
 - ・個人が特定されない形で事例を共有し、社内マニュアルの見直し等を行う



就業者の皆さま

カスハラを未然に防ぐためには、初期段階での対応がととても重要です。場面が異なっても、顧客等の話をよく聞き、事実を正確に把握し、組織で対応することが基本です。迷ったときは、上司や相談窓口に早めに相談しましょう。

STEP
1

対象を明確にして謝罪しましょう

- ・対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)限定的に謝罪しましょう。
- ・正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、過失の程度に応じた謝罪をしましょう。

STEP
2

状況を正確に把握しましょう

- ・顧客等が主張する内容を正確に把握する。反論はせずまずはひと通り事情を確認しましょう。
- ・不明確な点や不足情報があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供しましょう。

STEP
3

現場監督者又は相談窓口に情報共有しましょう

- ・顧客等から確認した情報は現場監督者または相談窓口対応者に共有しましょう。
- ・正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実関係を時系列で整理して報告しましょう。

発展させないための対応



現場での対応

- ・場所を変え、複数で対応しましょう。
- ・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しましょう。
- ・詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認しましょう。

電話での対応

- ・苦情専用電話を設置し、録音が出来るようにしましょう。
- ・第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしないようにしましょう。

顧客訪問による対応

- ・冷静になりにくい夜間や早朝の訪問は避けましょう。
- ・できるだけ二人で訪問しましょう。