

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



過度な要求

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

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



SNSへの投稿

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

GOODコミュニケーションPOINT

就業者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。

犯罪に該当しうる行為の例

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。

