

カスハラQ&A

Q カスハラって何？

A カスハラはカスタマー・ハラスメントの略称で、顧客などからの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求などの著しい迷惑行為を指します。

企業などはカスハラから従業員を守る対応をとることが求められます。

Q 条例の対象となるのは？

A 町内すべての企業などで起こるカスハラが条例の対象となり、企業、従業員、顧客などの全てが対象になります。

Q 顧客は何も言えないの？

A 商品やサービス、接客態度などに対し、不満などを訴えることは問題ではありません。過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言い掛かりをつけたりする悪質なクレームはカスハラに該当する可能性があります。



Q カスハラした覚えはないんだけど？

A 自分にはそのつもりがなくても、相手が不快な感情を持ったり、相手に不利益を与えてしまったりすることがあります。自らの言動で相手が悩んで休職したなど不利益が生じた際には、民法上の不法行為として損害賠償責任が生じるケースもあります。

また、大勢の面前で侮辱するなど、悪質な場合には刑法上の犯罪として逮捕・起訴される可能性もあります。

当事者の認識に関係なく、客観的判断から法的責任が問われる可能性もあるため、注意が必要です。



Q カスハラを防ぐためにはどうすれば？

A 従業員と顧客がそれぞれ相手の立場を理解しようという姿勢を持ち、自分の言動に注意を払うという心掛けを行うことが大切です。また、企業などは従業員の顧客対応力強化を行うことも効果的です。

なお、町では防止対策の一環として、ポスターやミニのぼり旗を事業所に配布しています。詳細はお問い合わせください。



▲カスハラ防止啓発ポスター

カスハラの予防、解決に役立つ動画を紹介！



▲詳細

厚生労働省「ハラスメント対策の総合情報サイト『あかるい職場応援団』」



STOP カスハラ

県内初！

長泉町カスタマー・ハラスメント防止条例が
令和8年4月1日に施行されます！

近年、「カスハラ」という言葉をよく耳にし、全国的にその被害が大きな社会問題として注目されています。カスハラは従業員の人格や尊厳を侵害するなど、職場環境を不快なものとするだけでなく、仕事の継続にも影響を及ぼすことから、町では、カスハラのない社会の実現に向け、条例を制定しました。

この条例は特定の人のために定めたものではなく、全町民を対象にしたものであり、企業や町民がカスハラに関する共通認識のもと、町全体で防止対策に取り組んでいくために定めたものです。



▲詳細

その一言や行動、大丈夫？



言う前に check! 意見を伝える前にひと呼吸！

☑ 感情的になっていない？



☑ 伝えたいこと、理由は明確？



☑ 相手の説明は聞いた？

