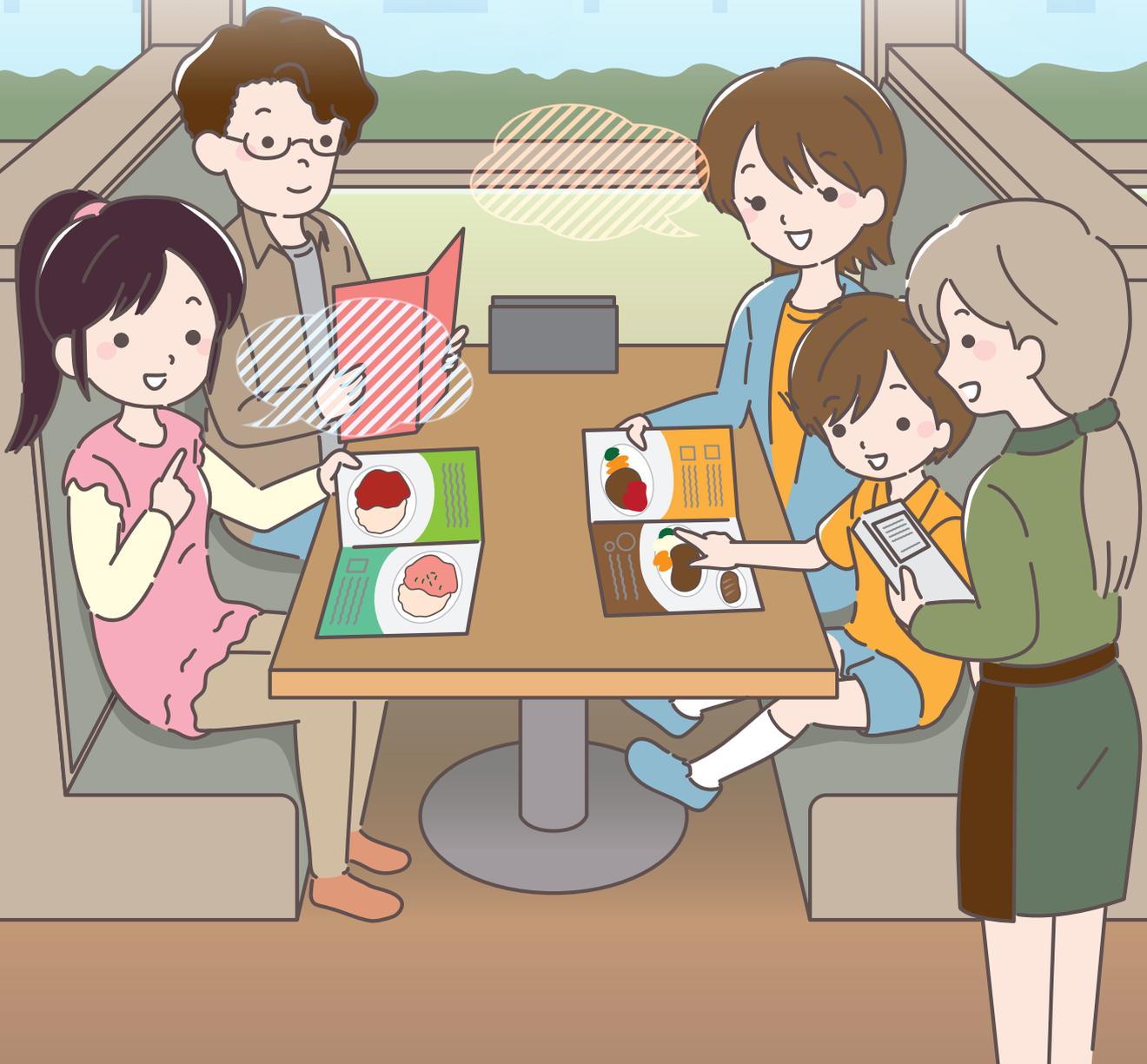


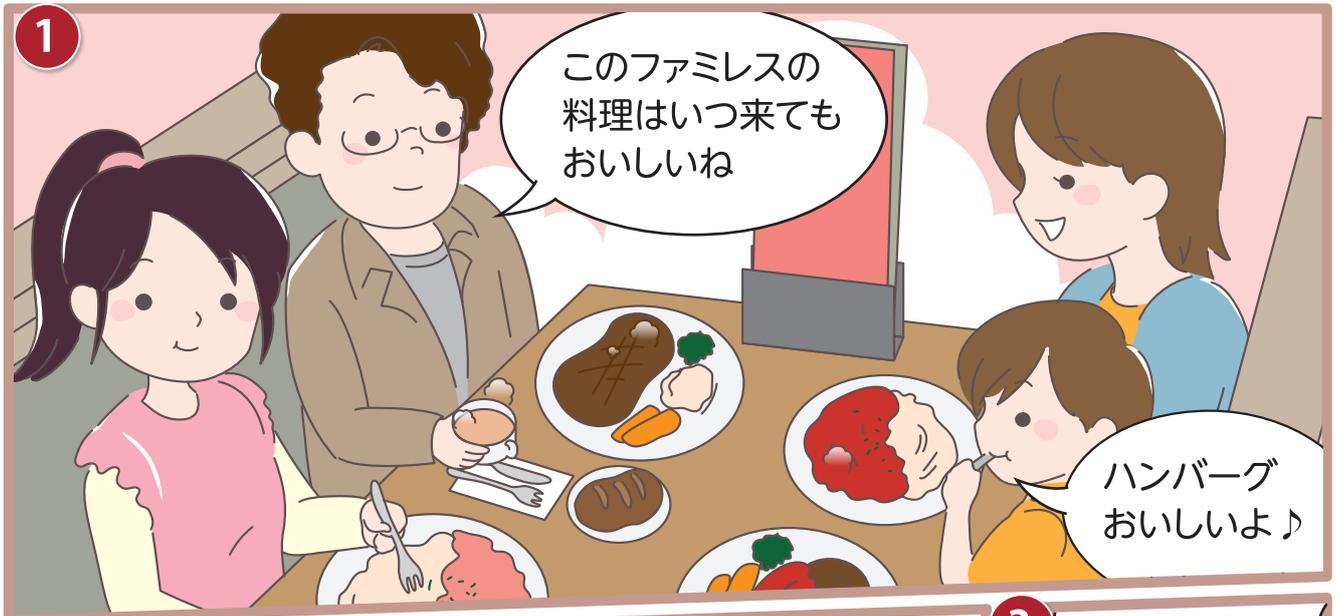
ワタシの家族と考える

カスハラのない社会

愛知県カスタマーハラスメント防止条例を
知っていますか？



ファミレスでの出来事...





「クレーム?」それとも
「カスハラ?」なの

最近よく
耳にするカスタマー
ハラスメント。
詳しくは
次のページで
解説するね!

カスハラって何だろう?
次のページへ

カスタマーハラスメントとは



1 カスハラって何？

■ 条例の定義

「カスタマーハラスメント」とは、次の①～③までの要素を全て満たすもののことです。
（「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」の定義）

- ① 顧客等から就業者に対する言動
- ② 就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- ③ 就業環境を害するもの

わかりやすく言うと、仕事の内容や状況を踏まえても常識の範囲を超えていて、働く人を働きづらくさせるお客さんの言動のことです。



■ 「クレーム」と「カスハラ」の違い

「クレーム」とは、お店やサービスに問題があった時に、正しく改善してほしいと伝える意見のこと。
「カスハラ」とは、文句をいう時に、暴言・威圧など、常識を超えた迷惑行為になっていること。
つまり、クレームは「正しい指摘」、カスハラは「許容された範囲を超えた嫌がらせ」です。

2 カスハラ条例って？

愛知県では、2025年10月から「カスタマーハラスメント防止条例」がスタートしました。
この条例は、働く人を守り、お客さんとお店のどちらも安心できる社会をつくるためのルールです。

3 なぜ条例を作ったの？

最近、コンビニ・飲食店・コールセンターなどで働く人の中で「お客さんからの暴言でつらい思いをした」という人が増えています。中には、心が傷ついて仕事を辞めてしまう人も。そこで、「働く人を守る」ために、条例を作ることになりました。
これは“お客さんを悪者にする”ためではなく、お互いが気持ちよく接するための約束なんです。



条例ってみんなを守るルールなんだね！

4 条例がめざす社会はどんな姿？

みんなが安心して働ける・気持ちよくサービスを受けられる社会が、条例がめざす未来です。お客さんも、働く人も、どちらも大切な社会の仲間。
そして将来、みなさんは、お客さんにも、働く人にもなるかもしれません。思いやりの言葉でつながる世界を、ぼくたち・わたしたちから広げていこう！



怒るより、ありがとうが増えるといいね！



カスハラの実例

「社会通念上許容される範囲を超えたもの」かどうかは「①(要求した)内容」と「②(要求する際の)手段・態様※」で判断することが重要です。

※態様…様子、ありさま

①「社会通念上許容される範囲を超えた内容」の例

不当な要求



注文した商品が美味しくないから、料金を払わない!

- 注文通りの商品が届いたにも関わらず言いがかりをつけて料金を払わない。

理由がない・関係のない要求



買ったお店は遠いから、近くのこの店で返品してよ!

- 商品を、購入した店舗とは無関係な店舗で返金・交換するよう要求する。

②「社会通念上許容される範囲を超えた手段・態様※」の例

精神的な攻撃



楽しみにしていた商品が売り切れていた。不快になったから土下座して謝まれ。

- 要求が通らない場合に、就業者に侮辱的な発言をして、土下座を強要する。

拘束的な攻撃



窓口の受付時間が過ぎているけど、対応してもらうまで居座り続ける!

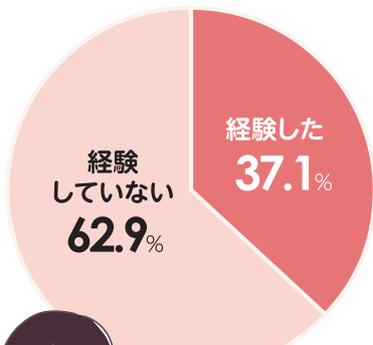
- 要求が通るまでその場に何時間も居座り続ける。

データで見るカスハラの状況

※2024年に県内の企業等・労働者に対して県が実施したアンケート結果より

「カスハラを受けた経験のある人は4割弱

あなたは過去3年間に勤務する(していた)職場でカスハラを経験したことがありますか?

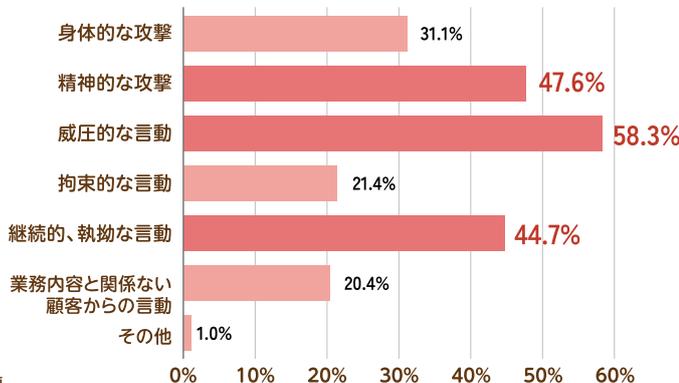


出典:あいちカスハラ防止対策ナビ-現状と課題

「カスハラの内容は「威圧的な言動」

「精神的な攻撃」「継続的な、執拗な言動」が多い

あなたが受けたカスハラは以下のどれにあたりますか。【複数回答可】



その多くは、「ちょっとした言い方」から始まります。

丁寧に伝えれば、多くは解決できます。

イライラした時こそ「どう言えば伝わるかな?」と考えることが、相手も自分も守る「やさしさ」



相手の立場で考えてみる

「もしあなたが“言われる側”だったら？」

学校帰りに寄るコンビニやカフェで働いている店員さんたちも、あなたと同じように“がんばる日々”を過ごしています。なのに強い口調で怒鳴られたらどんな気持ちになるでしょう。ちょっとした言葉が、心に大きな傷を残すことになるかも…。

● 伝え方のポイント

- ・ひと呼吸おきましょう
- ・相手(事業者)の説明も聞きましょう
- ・言いたいこと、要求したいことを「明確」に、そして「理由」を丁寧に伝えましょう



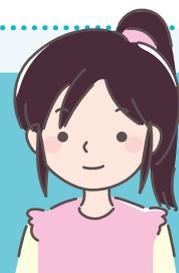
その言い方、大丈夫？

カスハラになりうる言動とカスハラにならない伝え方(一例)

- 1 ちゃんと仕事しろよ! : **×** ▶ **○** : 確認をお願いできますか?
● 感情的に言うよりも、お願いの気持ちを言葉にすると伝わりやすい
- 2 使えないな、あんた! : **×** ▶ **○** : この部分、もう少し説明してもらえますか?
● 相手を否定するより、「知りたい」「確認したい」と伝えると建設的
- 3 責任者を今すぐ呼べ! : **×** ▶ **○** : 対応できる方にかわってもらえますか?
● 強い言葉ではなく、冷静に「誰が対応できるのか」を尋ねるのが◎
- 4 何回言わせるんだ! : **×** ▶ **○** : さっきもお伝えしたのですが、もう一度確認をお願いします
● 相手を責めるより、「一緒に確認したい」という姿勢を見せると良い
- 5 電話で何度も同じ人を責める : **×** ▶ **○** : 担当の方が確認してくださっていると思うので、結果を待ちます
● 何度も怒るより、冷静に待つことで信頼される対応に

「怒る」より、「伝える」へ。

同じ言葉でも、思いやりをこめると“ハラスメント”は“コミュニケーション”に変わります。





関心と理解を深める

〈テスト問題:カスハラ防止を考える × or ○〉

01 店員の対応に不満があるとき、大声で感情的に怒鳴るのは社会通念上許される範囲だ。

解説 社会全体で一般的に認められている考え方や価値観かどうか判断基準の一つです。

02 正当な理由があれば、長時間にわたって相手を拘束しても問題はない。

解説 「カスタマーハラスメント防止に関する指針(ガイドライン)」では「長時間・執拗な要求」は就業環境を害する行為として明確にカスハラに分類されています。

03 店員の対応に不満があるとき、丁寧な口調で改善を求めてもよい。

解説 顧客からの正当なクレームは事業活動の改善に繋がることもあります。

04 “お客様は神様”という考え方は、カスハラ防止に役立つ理念である。

解説 条例の基本理念では「就業者と顧客は対等な立場」と明示。上下関係ではなく“相互尊重”が基本です。

05 対応の悪かった店員を勝手に撮影し、顔や名札を無断でSNSにアップする。

解説 カスハラはあらゆる場所及び状況において禁止されるものであり、店舗や事務所だけでなく電話、インターネット等も含まれます。

06 深夜や早朝、または何度も電話やメールで苦情を連絡しても、対面ではないのでカスハラにはならない。

解説 電話やメールでも回数や時間帯が常識を超えた行為は、対応が不可能な要求に該当します。

07 購入した商品が壊れていたため、商品の交換に加えて不快な思いをしたことに対して「誠意を見せろ」と何度も金銭を要求することは許される。

解説 お店に対して過度な利益(無料・返品)の要求は、内容に相応しくない不当な要求に該当します。

08 店員のミスで気分が悪くなったので、持っていた飲み物を店員にかけるのは怒りを表現する方法として許されることではない。

解説 飲み物をかけるなどの暴力的(身体的な攻撃)な行為は、相手の心と体を傷つけるカスハラに該当する行為です。

※出典:カスタマーハラスメント防止に関する指針

答えは、裏表紙を確認してね!

自分が当事者にならないためにも 思いやりの心が大切

思いやりの言葉は、
「自分」も「相手」も
笑顔にします。



自分がカスハラをしないために

カスタマーハラスメントが起こる背景やどのような行為がカスハラに該当するかなどに関心を持ち、店員さんなどに意見を伝えるときには、怒りの感情がエスカレートしてカスハラにならないよう、伝え方を工夫し、冷静に伝えるよう努めることが大切。働く人も自分と同じ「人」ということを忘れず、思いやりの心をもって接しましょう。

愛知県ではカスハラ防止対策の意識啓発を 目的としてロゴマークを作成しました。

「N」と「O」で各主体が互いに尊重しながら、対等な立場で取り組んでいくことを示しつつ、「No カスハラ」とカスハラの禁止を明確に示した強いメッセージを打ち出すことにより、社会全体でカスハラ防止に取り組み、カスハラのない誰もが安心して働くことができる社会を実現したいと考えています。



カスタマーハラスメントの無い
安心して生き生きと働ける愛知県に

作成元:愛知県労働局労働福祉課 〒460-8501 名古屋市中区丸の内三丁目1番2号 TEL:052-954-6361