

群馬県カスタマーハラスメント防止条例施行【群馬県】

令和7年4月1日に「群馬県カスタマーハラスメント防止条例」が施行されました。

この条例は、カスタマーハラスメント（カスハラ）を禁止しているほか、県、顧客等、事業者及び就業者の責務を定め、カスハラを社会全体で防止していこうとするものです。

群馬県では、条例の施行及びカスハラ防止の周知啓発を目的に店舗や会社内で活用いただけるポスターを作成しました。県ホームページから自由にダウンロードできますのでご活用ください。

詳細・ダウンロードは
こちらから



店舗用ポスター

STOP! カスハラ

その言動、本当に大丈夫？ **犯罪かも！**

あなたも働く人も一人の人間。
行き過ぎた要求や言動は相手を深く傷つけ、営業を妨げ、犯罪行為となる可能性も。
互いを尊重し、気持ちの良いコミュニケーションを心がけましょう。

暴言
この野郎！
店を壊すな！
該当するかも… 脅迫罪 など

長時間の拘束
該当するかも… 威力業務妨害罪 など

過度な要求
上下座しろ！
該当するかも… 強要罪 など

SNSでの拡散
SNSに
ざらしてやる！
該当するかも… 信用毀損罪・偽計業務妨害罪 など

2025年4月1日
群馬県カスタマーハラスメント防止条例施行

条例の内容を詳しく
知りたい方はこちら

群馬県 群馬労働局

社内用ポスター

STOP! カスハラ

カスタマーハラスメントと思ったら…

理不尽な言動に困ったら、一人で悩まず上司や同僚に相談を。
暴言や不当な要求には毅然とした対応を。社内で協力し、安心して働ける環境を作りましょう。

暴言
該当するかも… 脅迫罪 など

長時間の拘束
該当するかも… 威力業務妨害罪 など

過度な要求
該当するかも… 強要罪 など

SNSでの拡散
該当するかも… 信用毀損罪・偽計業務妨害罪 など

2025年4月1日
群馬県カスタマーハラスメント防止条例施行

条例の内容を詳しく
知りたい方はこちら

群馬県 群馬労働局

※カスタマーハラスメントの防止については群馬県と群馬労働局が連携して取り組むこととしています。

カスハラ対応、どうすればいい？

カスハラは、私たちにとって深刻な問題。理不尽な言動は仕事の妨げ、心の負担となります。
あなたが安心して働けるように、カスハラへの対応を事前に確認しておきましょう。

事前準備

まずは、店・会社のマニュアル等を確認し、接客のポイントや苦情対応の基本的な流れ、店・会社のサービスとしてできること・できないことなどを確認しておきましょう。

初期対応

カスハラと思われる場面に遭遇したら、次のようなことに留意して対応しましょう。

- 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する。
- (対面の場合は)なるべく複数人で対応する。
- (その場で、又は対応後すぐに)相手の要求内容、言動、対応日時等を記録しておく。
- 無理な要求であることが明らかな場合は、はっきりと断る。
- すぐに判断できない内容についてはあいまいな回答をせず、後日回答すると伝える。

具体的な受け答えの例

暴言を浴びせられたら

そのような言葉が続くようでしたら、対応を中断せざるを得ません。

恐れ入りますが、落ち着いてお話しいただけますでしょうか。

長時間拘束されたら

お話は分かりました。すでにお答えした内容ですので、これ以上の対応はできません。

これ以上の引き止めは、業務に支障が出ますのでご容赦ください。

無理難題を要求されたら

そのご要求は、他のお客様との公平性を保つ上で、お受けすることが難しいです。

申し訳ございませんが、〇〇につきましてはサービス範囲外となります。

SNSで拡散するぞ!と脅されたら

そのような脅迫は、断じて許容できません。

SNSでの不確かな情報の拡散は、法的責任を問われる場合があります。

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。

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。

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。

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。



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) —

