

あなたは、したり・されたりしていませんか？

これらの行為は

すべてカスハラかも！

暴言・大声での威圧



過度な要求



STOP

カスハラ

とちぎ

長時間の拘束



無断撮影・中傷投稿



カスハラは働く人を傷つける許されない行為です
誰もが安心して働ける栃木県へ



カスタマーハラスメントのない社会の実現には、 一人ひとりの取組が重要です！

栃木県では、社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むため、
栃木県カスタマーハラスメント防止条例を制定しました。

カスタマーハラスメント (カスハラ)とは

以下の3要件全てを満たすものを指します。

- ① 顧客等の言動で、
- 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であり、
- ③ 就業者の就業環境を害するもの

カスタマーハラスメントの禁止

何人も、あらゆる場において、
カスタマーハラスメントを
行ってはならない。

(条例第4条)



顧客等の方へ

- カスタマーハラスメントに関する問題への関心と理解を深めましょう。
- 顧客等と就業者は対等であることを認識し、思いやりある言動を心がけましょう。
- 県の施策への御協力をお願いします。

就業者の方へ

- カスタマーハラスメントに関する問題への関心と理解を深め、顧客等の権利を尊重して対応しましょう。
- 事業者が実施するカスタマーハラスメント防止に向けた取組に協力しましょう。

事業者の方へ

- カスタマーハラスメントに関する問題への関心と理解を深め、県の施策への御協力をお願いします。
- 就業者の就業環境を守るため、必要な体制の整備等の防止に向けた取組を行ってください。
- 就業者がカスタマーハラスメントを受けた際には、就業者の安全を確保し、カスタマーハラスメントの中止に向けて必要な対応をとってください。
- 就業者が取引先等へカスタマーハラスメントを行わないよう、啓発や教育等を行ってください。
- 他の事業者から協力を求められた際には、必要な対応をとってください。

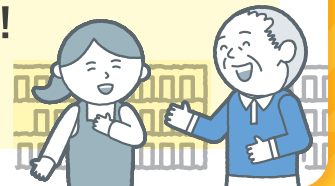
働く人に 意見を 伝える時は

POINT① ひと呼吸、置こう！

POINT② 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！

POINT③ 事業者の説明も聞きましょう！

※ 消費者庁『「消費者が意見を伝える」際のポイント』を抜粋引用



県では、カスタマーハラスメントの
防止に向けて、基本指針を定めるとともに、
各種施策を実施しています。

基本指針は
こちら



各種施策は
こちら

