

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)



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

条例・基本指針は  
こちら



各種施策は  
こちら



あなたは、  
したり・されたり  
していませんか？

令和8(2026)年4月1日  
**栃木県カスタマーハラスメント  
防止条例施行**

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

長時間の拘束

無断撮影・  
中傷投稿

カスタマーハラスメント(カスハラ)は  
働く人を傷つける許されない行為です。

## 働く人に意見を伝える時は

POINT①

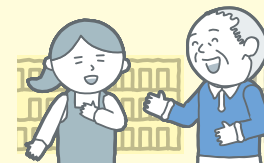
ひと呼吸、置こう！

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

栃木県産業労働観光部労働政策課

TEL 028-623-3217

 栃木県