＼みんなで取り組む／

カスハラゼロ！

あなたの言動、過剰になっていませんか？
“カスタマーハラスメント”かもしれません。



威圧的な言動





過度な謝罪を強要



許可なく撮影し、
SNSへ投稿する



長時間に渡る
居座りや電話

長野県PRキャラクター「アルクマ」©長野県アルクマ

長野県カスハラゼロ共同宣言 ～カスハラのない社会の実現へ～



私たちは、誰もがお互いを尊重しあい、安心・安全に働くことができる
寛容な社会の実現に向けて、「カスハラゼロ」に取り組みます。

＼カスハラ防止！／
宣言3本柱

- ☑ 「カスハラをなくす」を県民の共通認識に
- ☑ お互いの立場を尊重したふるまいの実践
- ☑ 安心・安全に働くことができる職場環境づくり

長野県からの「カスハラ防止」に関する情報はこちら

（特設サイトでは、チラシ、ポスター、事業者向けの対応マニュアル整備の手引き等をダウンロードできます。）

長野県
Nagano Prefecture
長野県産業労働部労働雇用課

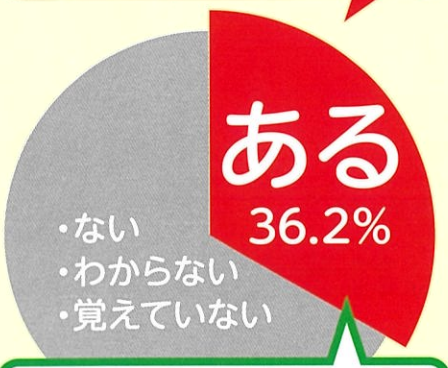
カスハラ防止について
カスハラ防止特設サイト▶
https://nagano-cusharazero.com/ 長野県 カスハラ防止

長野県
公式LINE
アカウント
県の最新・お役立ち
情報を受け取れます

県内の労働者の「3人に1人」が、カスハラに直面しています。

（出典：長野県「令和６年度長野県カスタマーハラスメント実態調査（調査期間：令和７年２～３月）」の労働者調査結果）

カスハラを受けたことが



こんなカスハラがありました
（回答上位から抜粋）

- 威圧的な言動
- 対面または電話での精神的な攻撃
- 同じ内容の繰り返しなどの過度なクレーム

▽「ある」と回答した割合が高かった業種







さらに…勤務先のカスハラ対策が「実施されていない」「わからない」と感じる人は **60.5%**

職場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）とは？

以下の3つの要素をすべて満たすものです。

職場において行われる、
① 顧客等（※）が行う、
② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
③ 労働者の就業環境を害すること

※顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者の行う事業に関係を有する者

国の法律に基づくカスハラ対策に係る責務

※国の法律・指針（改正労働施策総合推進法）に基づく内容です　（令和８年10月～）

働く人の努力義務

・カスハラについての関心と理解を深めましょう。

・職場が実施するカスハラ対策に協力しましょう。

・自身が顧客等の立場になる場合、働く人に対する言動に注意しましょう。

顧客等の努力義務

・カスハラについての関心と理解を深めましょう。

・働く人に対する言動に注意しましょう。

事業主の責務

事業主は、職場におけるカスハラを防止するため、以下の措置を講じる必要があります。

■雇用管理上講ずべき措置（義務）

・事業主の方針等の明確化及び周知・啓発
・従業員からの相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
・職場におけるカスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応
・職場におけるカスハラへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置
・相談者のプライバシー保護に必要な措置の実施及び周知
・カスハラに関し相談をしたこと等を理由として解雇その他不利益な取扱をされないことを定めること及び周知・啓発

■努力義務

・国が講ずるカスハラ対策への協力
・自らのカスハラについての関心と理解の深化
・雇用する従業員のカスハラについての関心と理解の深化
・自らが顧客等の立場になる場合、他の事業主の従業員に対する言動への注意
・他の事業主が行う雇用管理上の措置への協力

「カスハラゼロ」で働きやすい長野県へ

令和７年10月、長野県を含む行政機関、労働団体、事業者団体、消費者団体、専門家の計12団体が共同で、「長野県カスハラゼロ共同宣言～カスハラのない社会の実現へ～」を行いました。県内事業者や県民の皆様におかれても、カスハラをなくすため、各自ができる取組をお願いします。



長野県PRキャラクター「アルクマ」
©長野県アルクマ

共同宣言の主体：厚生労働省長野労働局 / 長野県 / 長野県市長会 / 長野県町村会 / 長野県消費者団体連絡協議会 / 日本労働組合総連合会長野県連合会 / 一般社団法人長野県経営者協会 / 長野県中小企業団体中央会 / 一般社団法人長野県商工会議所連合会 / 長野県商工会連合会 / 長野県弁護士会 / 長野県社会保険労務士会

このチラシは、店頭や社内の掲示資料としてお使いいただけます。是非御活用ください。

（R8.7 発行）