

相談無料

名古屋市新事業支援センター

カスタマーハラスメント防止対策
窓口相談のご案内

カスハラから社員を守りたい そんな経営者の方**必見!!**

カスハラ防止対策にいち早く取り組み、
安心して働き続けられる環境を
整えていきませんか？

カスハラ対策が義務化
(詳細は裏面)



カスハラによる影響

■就業者

尊厳や人格が傷つき、働く意欲が奪われるなど様々な悪影響が及ぶ

■事業者

生産性の低下や人材の流出などの損失を招き円滑な事業活動が阻害される



今後を見据えたカスハラ対策を支援します！！

相談内容 (事例)

- ✓社内ルール作りのアドバイス
- ✓研修や教育内容のご相談
- ✓管理用カメラの設置によるカスハラの抑止、従業員の安全性の確保
- ✓通話録音装置の導入による証拠の記録や対応策の検討
- ✓他社事例や最新情報の提供 など

対象

名古屋市内に事業所を有する中小企業

※「これがカスハラに該当するのか」といった個別事案への法的判断や、事業者と顧客のトラブルについて相談員が解決のための交渉を行うことはできません。



中小企業カスタマーハラスメント
対策支援マネージャー
下村 静穂

クレーム対応、現場任せになっていませんか？
カスハラ防止対策は企業にとって重要な経営課題です。従業員を守る仕組みを整える事で、会社の信頼と持続的な成長に繋がります。
はじめての取組から丁寧にご相談に乗りますので、ぜひお気軽にお問い合わせください。

予約制

相談のお申込み・お問合せは裏面参照

オンラインでの相談も可能！

改正労働施策総合推進法が公布（令和7年6月11日）

- ✓カスハラを防止するために、
雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務に
- ✓公布後1年6か月以内の政令で定める日に施行
- ✓事業主が講ずべき具体的措置の内容は、今後、指針において示される予定

愛知県カスタマーハラスメント防止条例が施行（令和7年10月1日）

【事業者の責務】

- ✓カスハラへの関心と理解を深めて、県の取組に協力する
- ✓就業者の就業環境を守るために、必要な体制を整備するなど事前に対策を行う
- ✓就業者がカスハラを受けた時は、行為の中止を求めるなど適切な対応を行う
- ✓就業者がカスハラを行わないように、
カスハラへの関心と理解を深めるための必要な対応を行う
- ✓他の事業者から協力を求められた時は、必要な対応を行う



求められる責務に対して
企業が取り組むべきこと

企業に取り組むべきカスハラ防止対策

- ✓カスハラの実態把握
- ✓事業主の基本方針・基本姿勢の周知・啓発
- ✓被害を受けた就業者のための相談対応体制を整備
- ✓自社のカスハラ防止対策マニュアルの作成
- ✓就業者への教育・研修

カスハラ防止対策に
取り組みたい…
でも何から始めれば
よいかわからない



窓口相談の活用

対応するなら今です！！
しっかり対策していきましょう！！

名古屋市新事業支援センターへご相談ください！
中小企業カスタマーハラスメント対策支援マネージャー
が対応いたします。

相談のお申込み・お問い合わせはコチラ

平日9時00分～17時00分 ※予約制

〒464-0856 名古屋市千種区吹上二丁目6番3号
名古屋市中小企業振興会館5階
(地下鉄桜通線「吹上」駅5番出口から西へ300m)

公益財団法人名古屋産業振興公社
名古屋市新事業支援センター
電話(052)735-0808 / FAX(052)735-2065
E-mail: shien@nipc.or.jp



WEBサイトはこちら

