

# STOP! 🖐️ カスハラ!! かながわ宣言

神奈川県  
PRキャラクター  
かながわキンタロウ

まだ話は  
終わってない!!

長時間拘束



カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)は、働く人の人格や尊厳を傷つけることから、私たち一人一人が「やってはいけないこと」と認識し、根絶していかなくてはなりません。県は、全ての人々が自らの行動を再確認し、「いのち輝く」社会が実現できるよう、労働団体などとともに「STOP!カスハラ!!かながわ宣言」を行い、取り組みを推進しています。

宣言について詳しくはこちら



詳しくは2・3面でご紹介

SNSに  
アップしてやる

ぼう  
誹謗中傷



# カスタマーハラスメント〇の神奈川をともに目指します

顧客などからの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為であるカスハラは働く人の心身に影響を及ぼし、顧客サービスの低下を招くことになります。政労使8団体\*が共同で行った「STOP!カスハラ!! かながわ宣言」では、カスハラのない神奈川の実現に向けて**3つの取り組み**を推進します。

\*神奈川県/厚生労働省 神奈川労働局/日本労働組合総連合会 神奈川県連合会/(一社)神奈川県経営者協会/神奈川県中小企業団体中央会/(一社)神奈川県商工会議所連合会/神奈川県商工会連合会/(一社)神奈川県経済同友会

## STOP! カスハラ!! かながわ宣言

宣誓!!

### ① カスタマーハラスメントをしない・させない

カスハラに対する理解を深め、誰もがカスハラをしない・させない社会の実現を目指します。

### ② 互いの立場の尊重

働く人と顧客などが対等であることを認識し、正当なクレームを不当に制限することなく、互いに適切な方法で意見や要求を伝えられる社会の実現を目指します。

### ③ 安心・安全に働くことができる環境づくり

カスハラに対し、社会・組織として毅然と対応し、誰もが一人で抱え込むことなく、安心・安全に働くことができる社会の実現を目指します。



### カスハラについてもっと知る

カスハラへの予防・解決に役立つ動画を紹介します。

厚生労働省「ハラスメント対策の総合情報サイト『あかるい職場応援団』」  
動画はこちら▶



### 県の取り組み

県は、職員へのカスハラに対する基本的な姿勢と考え方を定めた「神奈川県庁カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、カスハラ対策に取り組んでいます。対応にあたっては、安易にカスハラと決めつけることはしませんが、限度を超えた悪質な要求等には、組織として毅然と対応します。



【上記記事に関する問合せ】 カスタマーハラスメント〇(ゼロ)の神奈川をともに目指しますについては県雇用労政課 ☎045(210)5739 ☎045(210)8873 神奈川県庁カスタマーハラスメント対策基本方針に基づく県の取り組みについては県総務局総務室 ☎045(210)2123 ☎045(210)8801

### 知事メッセージ

店員や駅員を大声で怒鳴りつけている人、見たことありませんか？あれが「カスタマーハラスメント」、いわゆる「カスハラ」です。会社に電話してきて、長時間にわたって過剰な要求を続けたり、人格を否定するような暴言で従業員を威嚇したりという行為もカスハラです。県庁の約4割の部署でもカスハラ被害を経験したとの声が上がっています。

もちろん、サービスや商品に問題があった場合、正当なクレームを言うということは決して悪いことではありません。しかし、それは、今、社会問題化しているカスハラとは全く異なるものです。

カスハラは決して許されるものではありません。そこで3月に、

県と国、労働団体、事業主団体、事業者支援機関の政労使8団体がそろって、カスハラ根絶に向けた共同宣言「STOP!カスハラ!! かながわ宣言」を取りまとめ、発表しました。

みんなで連携し、カスハラをしない・させない、働く人と顧客などがお互いを尊重する、そして、カスハラに毅然と対応し安心・安全に働くことができる社会の実現を目指していきましょう！



神奈川県知事 山根 祐治

### 具体的な事例 企業がカスハラと判断した事例をご紹介します

#### 事例1 長時間拘束

顧客が購入した商品が不良品であり修理受付を行ったが、顧客が納得しなかったため従業員は店舗で謝罪。さらに、翌日、顧客の自宅まで来て謝罪することを要求し、従業員は4日間深夜まで謝罪。顧客はその間「誠意を見せろ！」の一点張りだった。対応した従業員はその後しばらくトラウマを抱え、売り場に出ることに恐怖を感じた。

対応例 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる など

#### 事例2 脅迫

旅客から「(電車が遅延したため)接続路線の最終電車に間に合わなかった。目的地までの一部区間はタクシーを利用した。その分を負担せよ。インターネットで流すぞ。社長もよく知っているぞ。」という苦情があった。社員は「タクシー代は負担できない」旨を繰り返し回答したが、当該旅客は納得せず後日、同趣旨の要求を記載した書面を送付してきた。

対応例 SNS等に掲載されてしまった場合は、掲載先SNS等の運営者に削除を求める など

※いずれも厚生労働省作成「カスタマーハラスメント事例集」「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」引用



正当な要求は業務改善などにつながり、不当に制限されるべきではありません！  
安易にカスハラとは決めつけないよう気をつけましょう。



### 互いの立場の尊重

意見を伝える際のポイント

#### ① ひと呼吸、置きましょう！



#### ② 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！



#### ③ 相手の説明も聞きましょう！



### カスハラなどの労働相談窓口

#### かながわ労働センター

本所 ☎045(662)6110  
川崎支所 ☎044(833)3141  
県央支所 ☎046(296)7311  
湘南支所 ☎0463(22)2711(代)

月～金曜▶9時～17時(12時～13時を除く)  
※いずれも祝・休日、年末年始を除く  
※各所管地域は二次元コードからご確認ください

オンラインや夜間・休日相談等  
詳しくはこちら



#### メール労働相談

●対象：県内在勤・在住の方で来所・電話での相談が困難な方

※受付の状況や休日等で回答に2週間程度お時間をいただく場合があります



#### 神奈川労働局

総合労働相談コーナー ☎045(211)7358  
月～金曜▶8時30分～17時15分  
※いずれも祝・休日、年末年始を除く



### vol.67 ともいきバトン 今月は、ウエイズインポートカーズ株式会社の原賢吾さんに伺いました！

#### 「ともいきアート(障がい者アート)」を通じて、新しい「うれしい」を！

ウエイズインポートカーズ株式会社では、「障がい者の生み出すアートの魅力を多くの人に伝え、偏見や差別を排除したい」という県の取り組みに賛同し、地域貢献の一環としてBMWやMINIのショールームで「ともいきアート」の作品展示を企画しました。

県内の障がい者アート事業所が制作した絵画をはじめ、MINIのボンネットをキャンバスにした作品や古布を再利用した作品を店内に展示しました。自由な発想の色使いやタッチを間近で見た多くのお客様に、楽しんでいただくことができました。

引き続き弊社では「ともに生きる社会かながわ憲章」の普及啓発活動と連携し、新しい「うれしい」を感じていただける地域との取り組みを積極的に推進して参ります。

ショールームでの「ともいきアート」の展示動画はこちら



このコラムでは、「ともに生きる社会かながわ憲章」の理念に共感していただいている方々のメッセージをご紹介します。

【上記記事に関する問合せ】 県共生推進本部 ☎045(210)4961 ☎045(210)8854

### ともに生きる

#### ともに生きる社会かながわ憲章

- 私たちは、あたたかい心をもって、すべての人のいのちを大切にします
- 私たちは、誰もがその人らしく暮らすことのできる地域社会を実現します
- 私たちは、障がい者の社会への参加を妨げるあらゆる壁、いかなる偏見や差別も排除します
- 私たちは、この憲章の実現に向けて、県民総ぐるみで取り組みます

平成28年10月14日 神奈川県

憲章についてはこちら



### 「良いお告げ」

写真:横浜市・ボリスとサンタさん

新緑がまぶしい大山寺で、使者が良いお告げを持ってきてくれたような気がして撮影しました。

- ▶ 場所: 大山寺(伊勢原市)
- ▶ 撮影: 令和6年4月



編集/発行(毎月1日発行)  
〒231-8588 横浜市中区日本大通1  
神奈川県 政策局 知事室  
☎045(210)1111(代表)  
☎045(210)3662 ㊚045(210)8834



県公式X(旧Twitter)  
@KanagawaPref\_PR

※記事は4月15日時点の内容であり、変更になる場合があります

# 県内に初夏の訪れ バラ園へ出かけよう



## かな 花菜ガーデンローズフェスティバル2025 ~春~

関東有数の品種数となる約1,300品種のバラを展示しています。おすすめエリアは、大きく波打つ海をイメージした展示が特徴のツルバラエリア!この時期だけに現れる“バラの海”をお楽しみください。

詳しくはこちら▶



4月26日(土)  
~6月8日(日)

開園15周年

期間中のイベント

- 15周年記念「未来のアルバム」を作ろう  
来場時の写真を巨大なアルバムに掲示できます。
- 専門家によるバラの講演会・ガイドツアー
- 藤川志朗「花のイラスト展」 5月9日(金)~18日(日)
- ローズマーケット 5月17日(土)~6月1日(日)までの土日  
バラや宿根草の苗を販売します。



スイーツも販売!  
薔薇のデザートプレート

所在地: 平塚市寺田縄496-1  
交通: JR平塚駅北口または小田急線秦野駅北口からバスで「平塚支援学校前」下車徒歩5分  
開園時間: 8時30分~17時  
入園料: 大人1,000円/学生・20歳未満600円/  
小・中学生400円/シニア700円/未就学児無料  
問合せ: ☎0463(73)6170

※開園時間や入園料は5月、シーズンによって変動あり

## あやせローズガーデン

約7,700㎡の敷地に、約680本のバラが植えられ、世界各地のテーマで構成された11種の庭園があります。世界を旅するように散策することができます。



**フラワー・ヒル**  
「石組みの合間に咲くバラの清流」や「大型宿根草やグラス類を使用したダイナミックな風景」など異なった複数の空間を楽しめます。

### ピースフル・ガーデン

綾瀬のシンボル・ローズ「ル・デパール・ド・アヤセ」を眺める庭園です。



オリジナル品種  
ル・デパール・ド・アヤセ

「門出を祝う花」という意味で、ローズガーデンの開園を祝う花という思いが込められています。花弁は幾重もあり、赤色の中にどこかほんのり白さを感じる上品なバラです。

5月1日  
リニューアル  
オープン  
入園無料

所在地: 光綾公園内(綾瀬市深谷上4-5234)  
交通: 相鉄線 さがみ野駅南口または小田急線 長後駅西口からバスで「上深谷」下車徒歩2分  
開園時間: 9時~16時30分(5月1日は12時開園)  
問合せ: 同公園管理棟☎0467(38)3090  
綾瀬市みどり公園課☎0467(70)5627

休園日など詳しくはこちら▶



## 相模川 ローズ ガーデン フェスティバル

5月17日(土)  
10時~16時

観覧無料

所在地: 厚木市厚木  
2749-ロ-3-18  
交通: 小田急線 本厚木駅  
南口から徒歩10分  
問合せ: ☎046(296)7010  
(月・水・金)

