

Q

企業にカスハラ対策が義務化って、何をすれば良いの？

“STOP! カスハラ”

A

企業の基本方針や基本姿勢を明確にしよう！



企業の基本方針や基本姿勢を明確にすることにより、従業員は『企業に守られ、尊重されながら業務ができる』という安心感を得られます。また、カスハラを受けた従業員や周囲の従業員も、トラブル事例やその解消に関して発言や相談がしやすくなります。

1

### カスハラに関する**基本方針・ 基本姿勢の明確化と周知**

- ・判断基準を明確にしておく
- ・従業員へ周知する
- ・店頭にポスター掲示したり  
ホームページ等で公表し、  
顧客へ周知する



2

### 日頃から取り組みを進め、**情報共有**しておく

相談体制  
の整備

マニュアル  
の作成

事前教育

再発防止に  
向けた教育

カスハラ  
事案の共有

被害にあった  
従業員へのケア

**従業員の安心感、相談しやすさ**

POINT

カスハラは相手の問題！それによる被害を抑えられないのは企業の問題!!