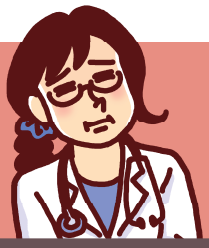
埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口

埼玉県医療機関等暴力･ハラスメント相談センター、埼玉県介護･障害福祉事業所等暴力･ハラスメント相談センターは埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口に統合されます。



**カスハラには
どう対応すると良い？**



**無理難題を言われて
困っている**

カスハラ対応に困った場合は、
ひとりで悩まず、まずは相談してみましょう！



**従業員の研修は
どうすると良い？**



**マニュアルを作る
注意点は？**

ご利用対象者　埼玉県内の事業者、事業者団体、就業者、顧客（医療機関、介護・障害福祉事業所等及びその就業者を含む）

注意点

カスタマーハラスメントに関する一般的な考え方や、対応方法、防止対策について専門家が助言します。個別事案の判断やトラブル解決の交渉を行うことはできません。また、ご相談は、原則として1回あたり最大30分までを目安とさせていただきます。



埼玉県マスコット「コバトン&さいたまっち」

令和8年6月24日からご相談いただけます。電話又はメールでご相談ください。

カスハラの専門家が丁寧にアドバイスいたします。

048-831-8000

（月～金曜日 9:00~19:00 ／ 土日祝、12/29~1/3を除く）

saitamakasuhara@sp-network.co.jp　24時間毎日受付

「埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口」は、埼玉県から委託を受け、株式会社エス・ピー・ネットワークが運営しています。

彩の国 埼玉県

思いやりから、はじまる関係
カスハラのない埼玉県へ

埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口は

- 無料でご相談可能です
- 匿名でもご相談できます
- プライバシーを厳守します
- 相談内容を無断で勤務先や他の機関に伝えることはありません



埼玉県マスコット「さいたまっち&コバトン」

カスハラに関することであれば、悩まずにまずはご相談ください

よくある相談事例

Q どこからがカスハラに該当するのでしょうか?

A 社会通念上許容される範囲を超えた言動（非常識な言動）がなされて、就業者が正常な業務ができないような状況になった場合がカスハラとなります。

Q カスハラマニュアルを作るときの注意点は?

A 組織として明確な方針を決めましょう。それを元に、具体的なケースを想定して、個々の従業員が迷わず判断できるルールをつくることが大事です。

Q 従業員向けのカスハラ研修をしたいのですが?

A 基本方針、マニュアルを定めたうえで、全従業員に対して実施しましょう。県のポータルサイトに掲載されている動画などを活用するのも有効です。

Q カスハラ対策はまず何からするといいでしょうか?

A まずは、具体的にどのようなカスハラが起こり、どのような影響が発生しているか、現状を把握することが大事です。従業員向けのアンケート調査から始めてはいかがでしょう。

Q 「誠意が足りない、土下座しろ」と言われた場合は?

A 土下座の要求は過度な要求と考えられますので、お断りしてください。話し合いが必要であれば責任者が対応しますと伝えましょう。

Q 医療機関で患者が窓口で怒鳴り続けているが対応方法は?

A 病院側は冷静に毅然とした対応を心掛け、患者の言動について記録・録音等を行ってください。やめない場合は、警察に通報し、対応は複数人で協力しましょう。

令和8年7月1日から以下の相談窓口を埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口に統合します。

- 埼玉県医療機関等暴力・ハラスメント相談センター
- 埼玉県介護・障害福祉事業所等暴力・ハラスメント相談センター

埼玉県のカスハラに関する取組は、
ポータルサイトに掲載しています

埼玉県　カスハラ対策　検索