

事業者向けカスハラ相談窓口



2025年10月1日

『愛知県カスタマーハラスメント防止条例』施行

ご利用
無料

相談員が丁寧に回答します

必要に応じてハラスメント対策や労務管理の専門家をアドバイザーとして派遣します

相談内容 （事例）

- カスハラ防止対策として、何から始めたら良いのでしょうか？
- 従業員を守るためにマニュアルを整備したいのですが、注意点はありますか？
- カスハラを受けた場合には、どのように対応したら良いのでしょうか？
- どこまでが正当なクレームでどこからがカスハラとなるのでしょうか？



ご利用 対象

愛知県内に本社または事業所がある企業・団体等

まずは、下記までご相談ください。

ご利用方法

電 話

TEL 052-990-6287

月～金曜日 9:00～18:00

※土日、祝日及び12/29～1/3は除く

オンライン
（相談フォーム）

下記URLまたは右の二次元コードよりご相談ください。全日24時間受付
<https://forms.office.com/r/MrFqcw2UHg>



詳しくは裏面をご覧ください



事業者向けカスハラ相談窓口

設置期間: 2025年9月17日から2026年3月31日まで

ご利用の注意点

本窓口は、「カスタマーハラスメントの防止対策」に関する一般的な考え方をお伝えしたり、防止対策に取り組もうとする事業者へアドバイスを行う相談機関です。したがって、例えば「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専門相談員が解決のための交渉を行うことはできません。内容によっては、お答えできない場合がございます。予めご了承ください。

ご利用
無料

電話

- ・ご相談は、原則として1回あたり最大30分までとさせていただきます。

オンライン(相談フォーム)

- ・ご相談・ご質問内容を、ポイントを明確にして簡潔におまとめいただき、相談フォームに記載して送信してください。
- ・回答にはお時間がかかる場合があります。

※資料等がある場合にはオンライン会議ツールによる相談も可能です。

労働者の方へ

労働者が相談できる窓口として、県の労働相談窓口があります。詳しくは下記のURLまたは右の二次元コードよりご確認ください。

・愛知県労働相談

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/rodofukushi/0000000053.html>



アドバイザー派遣

2026年3月31日まで実施

対象

カスタマーハラスメントの防止対策を検討する県内事業者のうち、上記の相談窓口にてアドバイザー派遣が必要と認められた場合

募集企業数

10社程度

(支援数の上限に達した場合は申込を締め切ります)

派遣回数・費用

1社あたり5回まで(無料)

申込方法

まずは、相談窓口にご連絡ください

詳しくはウェブサイトをご確認ください。



相談窓口でヒアリング

現状や支援を希望する内容を詳細にお伺いし、カスタマーハラスメント防止対策に関する課題を整理します。

アドバイザーの選任

ヒアリングの内容をもとに適切なアドバイザーを選任します。

アドバイザー派遣 ※1社3～5回

アドバイザーが訪問して、課題解決に向けた伴走支援を行います(1回あたり2時間程度)。
※オンライン会議ツールを活用した支援も可能です。

支援内容

1回目

- ・支援を希望する内容及びそれに対する課題を把握します。

2～4回目

- ・1回目に把握した内容に基づき、企業に対して支援を行います。

5回目

- ・支援させていただいた内容を最終確認し、運用上のアドバイスをを行います。

お問い合わせ

愛知県カスタマーハラスメント防止対策事業(啓発及び相談・助言)事務局(株式会社パソナ)

営業時間: 月～金曜日 9:00～18:00 ※土日、祝日及び12/29～1/3は除く

電話番号: 052-990-6287