

Quấy rối từ khách hàng: công ty sẽ bảo vệ bạn

お客様からのハラスメント（カスハラ）から、あなたを守ります

Từ ngày 1/10/2026, luật pháp Nhật Bản bắt buộc mọi doanh nghiệp phải có biện pháp bảo vệ nhân viên khỏi hành vi quấy rối của khách hàng.

2026年10月1日から、すべての会社に、お客様などからのハラスメント（カスタマーハラスメント）からスタッフを守る対策が法律で義務づけられました。

Lời hứa của công ty 会社の約束

✓ Công ty sẽ xử lý dứt khoát hành vi quấy rối từ khách hàng và bảo vệ bạn.

会社は、カスハラに毅然と対応し、あなたを守ります。

✓ Bạn sẽ không bị đối xử bất lợi vì đã xin tư vấn.

相談したことを理由に、あなたが不利益な扱いを受けることはありません。

✓ Nội dung tư vấn và thông tin cá nhân của bạn được giữ bí mật.

相談の内容とあなたの個人情報は守られます。

Ví dụ về quấy rối từ khách hàng こんなことはカスハラです（例）

- ✗ Quát tháo, đe dọa, xúc phạm (ví dụ: “Về nước đi”, “Tiếng Nhật cũng không biết à”)
大声でどなる・脅す・ばかにする（「国へ帰れ」「日本語もできないのか」など）
- ✗ Đánh, xô đẩy, ném đồ vật
たたく・押す・物を投げる
- ✗ Bắt quỳ xuống (dogeza) để xin lỗi
土下座をさせる
- ✗ Lặp đi lặp lại cùng một yêu cầu, ở lại hàng giờ, không cho bạn rời đi
同じ要求を何度も繰り返す・何時間も帰らない・あなたを帰さない
- ✗ Yêu cầu vô lý, yêu cầu không thể đáp ứng, đòi bồi thường không chính đáng
理由のない要求・できない要求・不当な弁償の要求
- ✗ Chụp ảnh, quay video bạn khi chưa được phép hoặc công kích bạn trên mạng xã hội
無断で写真や動画を撮る・SNSで攻撃する
- ✗ Sờ vào người, nói lời lẽ mang tính tình dục
体をさわる・性的なことを言う

Khiếu nại thông thường không phải là quấy rối

ふつうの苦情はカスハラではありません

Ý kiến và khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ là tiếng nói quan trọng của khách hàng. Hãy lắng nghe lịch sự và báo cho cấp trên.

商品やサービスへのご意見・苦情は、お客様の大切な声です。ていねいに聞いて、上司に伝えましょう。

Khi xảy ra, bạn nên làm gì?
 その場でどうする？

1

Không xử lý một mình
 一人で対応しない
 Gọi ngay cấp trên hoặc đồng nghiệp.
 すぐに上司や同僚を呼ぶ。

2

Tránh xa
 離れる
 Nếu thấy nguy hiểm, hãy đến nơi an toàn. Bị bạo lực: gọi 110 (cảnh sát); bị thương: gọi 119 (cấp cứu).
 危ないと思ったら、安全な場所へ。暴力は110番（警察）、けがは119番（救急）。

3

Ghi nhớ
 覚えておく
 Khi nào, ở đâu, ai, đã nói hay làm gì. Sau đó hãy ghi lại.
 いつ・どこで・誰が・何を言った／したか。あとでメモする。

4

Xin tư vấn
 相談する
 Liên hệ nơi tư vấn bên dưới — để sau cũng không sao.
 下の相談窓口へ。あとからでも大丈夫です。

Câu tiếng Nhật hữu ích
 使える日本語

少々お待ちください。責任者を呼んでまいります。 Shōshō omachi kudasai. Sekininsha o yonde mairimasu.	Xin vui lòng chờ một chút. Tôi sẽ gọi người phụ trách.
申し訳ございません。私ではお答えできません。 Mōshiwake gozaimasen. Watashi de wa okotae dekimasen.	Xin lỗi, tôi không thể trả lời việc này.
やめてください。 Yamete kudasai.	Xin hãy dừng lại.
警察を呼びます。 Keisatsu o yobimasu.	Tôi sẽ gọi cảnh sát.

Nơi tư vấn
 相談窓口

Nơi tư vấn trong công ty

社内の相談窓口
 Người phụ trách / 担当者
 Điện thoại / 電話
 LINE / email / LINE・メール
 Giờ tiếp nhận / 受付時間

Đường dây nóng tư vấn điều kiện lao động (Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi, miễn phí) 労働条件相談ホットライン（厚生労働省・無料） Tiếng Việt: T3, T4, T6 17:00–22:00 / T7, CN 9:00–21:00 (nghỉ 29/12–3/1) Ban ngày: Đường dây tư vấn cho người lao động nước ngoài 0570-001-706 (T2–T6 10:00–15:00, trừ 12:00–13:00; có tính cước)	0120-531-406
Đường dây tư vấn nhân quyền bằng tiếng nước ngoài (Bộ Tư pháp) 外国語人権相談ダイヤル（法務省） Nhiều ngôn ngữ・T2–T6 9:00–17:00 (nghỉ dịp năm mới)	0570-090911
Cảnh sát (bạo lực, đe dọa) 警察（暴力・脅迫）	110
Xe cấp cứu (bị thương) 救急車（けが）	119

Khi gọi, hãy nói tên ngôn ngữ của bạn trước (ví dụ: “Betonamu-go” = tiếng Việt).
 電話をかけたら、最初に自分の言語名を言ってください（例：「ベトナム語」）。