

## 埼玉県労働セミナー

事業者が知っておくべき

# 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例

埼玉県社会保険労務士会所属  
特定社会保険労務士 佐野 勉

## 目次

本セミナーの到達点	3
ハラスメントの定義	4
ハラスメント防止施策の全体像	5
カスタマーハラスメント防止に関する法制化の背景	6
国のカスタマーハラスメント防止関連法令の概要①	7
国のカスタマーハラスメント防止関連法令の概要②	8
埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の概要①	9
埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の概要②	10
国法と埼玉県条例の比較① - 対象・定義・施行時期	11
国法と埼玉県条例の比較② - 事業者に求められる対応	12
埼玉県条例における事業者（指針から抜粋）	13～15
カスタマーハラスメントの具体例①	16
カスタマーハラスメントの具体例②	17
カスハラ防止に関し、実効性を確保するために 必要なその抑止のための措置（指針から抜粋）	18
カスタマーハラスメント防止に向けた取組事例	19
埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する基本方針 ・対応マニュアル作成のための手引き（抜粋）	20～37
講師が考える「事業者が今すぐ着手すべき5項目」	38
まとめ	39

### 埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針

令和8年3月  
埼玉県

### 埼玉県 カスタマーハラスメント防止に関する 基本方針・対応マニュアル作成のための 手引き 〈事業者・事業者団体向け〉



埼玉県マスコット コパトン&さいたまっちゃん

彩の国  埼玉県

国の改正法・新指針との違いを押さえながら、事業者に必要な実務対応を整理する

## 本セミナーの到達点

1. カスタマーハラスメント対策の全体像をつかむ
2. 国法と埼玉県条例の守備範囲の違いを理解する
3. 明日から着手すべき対策を5項目で持ち帰る

施行関係：埼玉県条例は令和8年7月1日施行、国のカスハラ・求職者等セクハラ対策義務化は令和8年10月1日施行。

# 1. ハラスメントの定義

カスハラを理解する前提として、職場・就業の場で問題となる主な類型を整理

## 職場内ハラスメント

- セクハラ
- 妊娠・出産等ハラスメント
- 育児・介護休業等ハラスメント
- パワーハラスメント

## 職場外から受けるハラスメント = カスタマーハラスメント

- 顧客からの著しい迷惑行為
- 取引先・委託先等からの著しい迷惑行為
- SNS・電話・メール経由の迷惑行為

## 共通する考え方

### 【性質】

- 人格・尊厳を侵害する
- 就業環境を害する

### 【対策】

- 予防・相談・事後対応を制度化する
- 被害者保護と再発防止を両立させる

講師からのポイント：カスハラは「顧客等の言動」が起点である点が、職場内ハラスメントと大きく異なる。

## 2. ハラスメント防止施策の全体像

埼玉県条例は、国法でカバーしていない個人事業主やボランティアなどを含めて幅広く働く人をカスハラから守る内容

国の法制度	国の新たな強化	埼玉県条例の位置づけ
<p>【男女雇用機会均等法】 セクハラ／妊娠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出産等ハラスメント</li> </ul> <p>【育児介護休業法】 育児・介護休業等ハラスメント</p> <p>【労働施策総合推進法】 パワハラ／カスタマー ハラスメント</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスハラ対策が事業主の義務</li> <li>・ 求職者等へのセクハラ対策が事業主の義務</li> <li>・ 厚労省告示の新指針が適用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者として個人事業主やボランティアも対象【指針 p 10】</li> <li>・ 事業者団体の責務を明記【指針 p 39～42】</li> <li>・ 県の相談・助言、情報提供、表彰等を規定【指針 p 45～48】</li> </ul>

講師からの  
ポイント： 国 法 =主に事業主と労働者  
埼玉県条例 =顧客等、事業者、事業者団体、就業者を定義し、社会全体でカスハラ防止を進める仕組み。

### 3. カスタマーハラスメント防止に関する法制化の背景

背景理解を押さえると、条例の独自性と実務負担の理由が見えやすい

#### 背景① 被害の深刻化

- 暴言・威圧・長時間拘束・SNS投稿など手段が多様化
- 就業者のメンタル不調、離職、業務停滞につながる
- 現場対応を個人任せにできない段階にきている

#### 背景② 従来法の限界

- 従来 of 国法では、主に雇用関係にある労働者保護が中心
- 個人事業主・一人親方・ボランティアへのカバーが弱い
- 地域の小規模事業者を横断的に支える仕組みが不足

#### 背景③ 埼玉県の問題意識

- 県内には小規模事業者が多い
- 事業者団体の支援を通じた底上げが必要
- 県として相談に対する助言、啓発活動、情報提供などにより事業者等への支援が必要

講師からのポイント： 条例は「禁止を宣言するだけ」ではなく、社会全体でカスハラを防ぐ、地域の支援インフラを作ることに重心がある。

## 4. 国のカスタマーハラスメント防止関連法令の概要①

改正法で何が義務化されるかを先に押さえる

### 令和8年10月1日からのポイント

事業主は、職場における顧客等の言動に起因する問題に関して、雇用管理上必要な措置を講じる義務を負う。  
併せて、求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策も義務化される。

#### 対象

- 事業主
- 雇用関係にある労働者
- 求職者等セクハラは応募者・インターン等も視野

#### 措置の方向性

- 相談体制の整備
- 方針の周知
- 事実確認と適正対処
- 再発防止

#### 注意点

- 「義務」の主体は事業主
- BtoCだけでなくBtoB場面も含み得る
- 詳細は告示指針で具体化

講師からのポイント： 国法は「事業主が、労働者を守るために何を整備するか」を中心に見る。

## 5. 国のカスタマーハラスメント防止関連法令の概要②

厚労省告示第51号・第52号は、事業主が講ずべき実務の中身を具体化している

### カスハラ防止指針（令和8年厚労省告示第51号）

- 相談窓口の設定・周知
- 相談に応じ、適切に対応できる体制
- 事実関係の迅速・正確な確認
- 被害者への配慮措置
- 再発防止策の実施

### 求職者等セクハラ防止指針（令和8年厚労省告示第52号）

- 面接・採用活動・インターン等の場面を想定
- 応募者等からの相談への対応体制を整備
- 面接担当者等への教育・再発防止を明確化
- 募集・採用段階のハラスメント対策を実務化

講師からのポイント： 本研修の主題はカスハラ防止条例ですが、「採用場面のハラスメント対策も同時期に義務化」されるため留意を。

## 6. 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の概要①

条例は「基本理念」「定義」「各主体の責務」「県の施策」で構成される

基本理念	カスタマーハラスメントの定義	想定される場面
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会全体で防止を図る</li> <li>• 何人もカスハラを行ってはならない</li> <li>• 顧客等と就業者は対等の立場で相互尊重</li> <li>• 正当な申入れが妨げられないよう配慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客等の言動</li> <li>• 社会通念上許容される範囲を超える</li> <li>• 就業環境が害される</li> <li>• 上記3要件をすべて満たす場合にカスハラ</li> </ul> <p>【指針 p 16～24】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 店頭・窓口</li> <li>• 電話</li> <li>• メール</li> <li>• インターネット上の書込み</li> <li>• B to B取引</li> <li>• 行政サービス利用場面</li> </ul>

講師からのポイント：「正当な申入れ」と「カスハラ」を切り分けることが重要。【指針 p 5】

## 7. 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の概要②

「対象の広さ」と「事業者団体の位置づけ」を押さえる

### 対象が広い

- 事業者：法人・団体・個人事業主
- 就業者：労働者だけでなく個人事業主・ボランティア等を含む
- 顧客等：実際の利用者だけでなく関係者も含む

### 事業者団体の責務

- 構成員への助言・協力・支援
- 取組事例や情報共有の体制整備
- 事業者団体としての基本方針作成・公表

### 県の主な施策

- 指針の作成・公表
- 情報収集・情報提供
- 相談・助言
- 啓発活動
- 表彰等

講師からのポイント：小規模事業者ほど「自社だけで抱え込まず、団体・外部専門家・県の支援を使う」ことが重要。

## 8. 国法と埼玉県条例の比較① – 対象・定義・施行時期

指針 p 38を参照の上  
作成しております

まずは「誰を守る制度か」「いつから動くか」の違いを整理

国（改正法・指針）	埼玉県条例
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業主：労働者を雇用する者</li> <li>● 労働者：事業主と雇用関係がある者</li> <li>● 施行：令和8年10月1日</li> <li>● 事業主の雇用管理上の措置義務が中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者：事業主＋個人事業主（一人親方）＋ボランティア団体等</li> <li>● 就業者：労働者＋個人事業主（一人親方）＋ボランティア等</li> <li>● 施行：令和8年7月1日</li> <li>● 一人親方やボランティアを含めた就業者の業務の管理上必要な措置が中心</li> </ul>

### 講師からのポイント

- 国法は「事業主の義務」
- 条例は「社会全体の防止ルール」
- 条例の方が対象の幅が広い
- 県・事業者団体の役割が明示されている
- まず令和8年7月から埼玉県条例への対応を進め、令和8年10月の国法義務化に対応していく。

## 9. 国法と埼玉県条例の比較② - 事業者求められる対応

義務・努力義務の違いよりも、実務として何を整える必要があるかで読む

講師の視点から

### 国法で重視される点

- 雇用管理上必要な措置を事業主に義務付け
- 相談体制整備、方針周知、事実確認、被害者配慮、再発防止が中核
- 求職者等セクハラ対策も同時に義務化

### 埼玉県条例で重視される点

- 個人事業主・ボランティア等にも視野を広げる
- 基本方針の作成・公表、相談体制整備等は努力義務として整理
- 事業者団体による支援・情報共有を努力義務として整理

講師からのポイント：義務か努力義務かを問わず、相談窓口・基本方針・初動対応ルールは整えておくのが重要。

# 埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針

## Ⅲ 各主体の責務に関する事項

### 3 事業者の責務

#### 条例 第6条

- 1 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない。

#### 考え方

- カスハラ防止に当たっては、まず、事業者自身が、カスハラの内容をはじめ、就業者や事業者への影響について、関心と理解を深めることが求められます。
- 就業者や事業者への影響としては、就業者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、就業者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられます。
- また、事業者の業務に従事する就業者が、事業者間取引において、顧客として対応する場合に、他の就業者に対してカスハラを行わないよう、事業者は、研修の実施その他の必要な配慮に努めなければなりません。
- 「その他の必要な配慮」とは、例えば就業者が事業者間取引において、顧客として対応する場合に、管理監督者等が就業者の対応を確認することなどが想定されます。

27

### 講師からのポイント

受け身ではなく、自社等を守るためと自分事化することが大切です。

#### プレゼンティーズム

「会社に来ているのに、万全に働けていない状態」

「見えにくい生産性ロス」

#### 離職につながる懸念

今後も採用難が続くと見込まれる中、従業員の離職は大きな打撃になってしまいます。

加害者にならない  
加害者にさせない  
被害を防止する（極小化する）

### Ⅲ 各主体の責務に関する事項

#### 条例 第6条

2 事業者は、就業者からのカスタマーハラスメントに係る相談に応じ、適切に対応するために<sup>(1)</sup>必要な体制の整備、<sup>(2)</sup>カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の<sup>(3)</sup>就業者の業務の管理上必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### 考え方

##### 〈1〉必要な体制の整備

- 事業者は、就業者からのカスハラに係る相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講ずるよう努めなければなりません。

イ 相談への対応のための窓口(以下「相談窓口」という。)をあらかじめ定め、就業者に周知すること。

職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられます。

相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。(相談対応者として管理監督者等を定めることも考えられる。)

相談に対応するための制度を設けること。

外部の機関に相談への対応を委託すること。

28

#### 講師からのポイント

小規模事業者にとって、この最初の一步が難しい。(おざなりになりがち)

セクハラやパワハラでは経営者が加害者となるケースがありますが、カスハラの加害者は職場外の顧客等であるため、経営者を相談窓口として設置することも検討されます。

事業者が小規模であればあるほど、外部の機関を活用してカスハラに対応できる体制構築を図ることは効果的であると思われます。

### Ⅲ 各主体の責務に関する事項

□ イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、相談を行った就業者の心身の状況や顧客等の言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスハラが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスハラに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うことが必要です。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられます。

なお、相談を行った就業者のプライバシーの保護のために必要な措置を講ずるとともに、就業者が相談を行ったことを理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、周知することが重要です。

#### 相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例

相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。

相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。

相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

#### 講師からのポイント

小規模事業者の場合、経営者と相談窓口の担当者に情報格差が生じないように、経営者は進んで相談窓口担当者とコミュニケーションを図ることで幅広い情報収集を行いましょう。

## 10. カスタマーハラスメントの具体例①

「要求内容」と「手段・態様」の両面から判断する

### 事例A 飲食店

会計後に30分以上店内に居座り、繰り返し返金を要求。説明しても怒号を続け、SNS投稿を示唆。

#### 【ポイント】

- ・ 長時間拘束
- ・ 威圧的言動
- ・ 正当な申入れを超えた執拗な要求

### 事例B 医療・介護

診療や介護の順番に不満を持ち、「今すぐ対応しろ」と大声で要求。応じられない説明の後も同趣旨の要求を反復。

#### 【ポイント】

- ・ 業務の性質を無視した要求
- ・ 同一要求の反復

### 事例C 事業者間取引

発注者が納期遅延への不満から、担当者個人への人格否定発言や休日対応を強要。

#### 【ポイント】

- ・ BtoBでもカスハラは成立する
- ・ 人格攻撃・過大要求の組合せ

講師からのポイント： 事情を踏まえつつも、社会通念上許容される範囲を超え、就業環境が害されるかで判断。

# 11. カスタマーハラスメントの具体例②

正当な申入れとの違いもセットで理解する

## 正当な申入れの例

- 不良品の交換や返金を求める
- 予約ミス・説明不足について理由説明を求める
- 配送遅延に対してキャンセルや状況確認を求める
- 安全面・サービス内容の改善を穏当な方法で申し出る

## カスハラに傾きやすい例

- 契約内容を著しく超える要求
- 就業者の人格否定・土下座要求・脅し
- 同じ要求の執拗な反復や長時間拘束
- SNSでのさらし・個人情報の暴露示唆

 指針 p 5～6参照 p 7～8に記載のある合理的配慮についても確認をお願いします。

 指針 p 17～21参照

講師からのポイント：苦情そのものは悪ではない。問題は「相当性を欠く内容」や「不相当な手段・態様」。

### Ⅲ 各主体の責務に関する事項

#### 〈2〉カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

- ▶ 事業者は、カスハラを抑止のための措置として、就業者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者等を含む就業者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備するよう努めなければなりません。

#### 特に悪質と考えられるものへの対処の例

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

行為者に対して警告文を発出すること。

法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。

行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。

民事保全法(平成元年法律第91号)に基づく仮処分命令を申し立てること。

※ 対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的です。

#### 措置を講じていると認められる例

カスハラのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、就業者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

#### 講師からのポイント

当初は「正当な申入れ」であっても、その態様が社会通念上許容される範囲を超えたものに変わっていく場合もあります。関係者間の情報連携を密にして迅速な対応が求められます。

不適切な対応が原因である場合もありますが、特に悪質なものに変質しそうな場合は、早めに外部専門家や県の支援を使うことも検討しましょう。

## 12. カスタマーハラスメント防止に向けた取組事例

「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針・対応マニュアル作成のための手引き」をベースに講師の実務経験を加えたものです。

### 業界団体で進めやすいこと

- 業界共通の基本方針ひな形を作る
- 会員向け研修・勉強会を共同開催する
- 顧客対応のQ&Aや初動マニュアルを共有する
- 弁護士・社労士等と連携した相談窓口を設ける

### 個別企業で進めやすいこと

- 店舗掲示やHPで基本方針を公表する
- 録音・複数対応・上席交代のルールを定める
- 相談窓口とエスカレーション先を一本化する
- 事例を蓄積し、年1回は見直す

### 特に小規模事業者で有効なこと

- 手引きの「基本方針ひな形」を活用する
- 「対応しない要求」を明確にする
- 警察・弁護士・本部・経営者への連絡基準を決める
- 従業員が一人で抱え込まない体制をつくる

講師からのポイント：事業者団体の助言・情報共有・基本方針作成は、埼玉県条例で明示された重要テーマ。

## 手引き p 2

## 第1章 基本方針と対応マニュアル

## 1 基本方針とは

カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。)を防止するためには、事業者や事業者団体が自ら、カスハラ防止対策への取組姿勢を明確に打ち出すことが何より大切です。

カスハラ対応を就業者個人の経験・スキルに任せるのではなく、組織として統一した対応をとることを内外に向けて明確に打ち出していくことが求められます。

基本方針を作成することで、次のような効果が期待できます。

## 【基本方針作成の効果】

- 基本方針を明確にすることにより、「守ってもらえる」という安心感が就業者に育まれます。
- 対外的に公表することで、顧客等に、カスハラへの毅然とした対応を行うことを示すことができ、カスハラを抑止につながります。



基本方針を作成するに当たっては、以下の内容を盛り込み、業種や業態、企業文化などを踏まえて、分かりやすく作成してください。

## 【基本方針に盛り込む内容】

- 「カスハラに対し毅然と対応する」「従業員を守る」という考え方を示します。
- カスハラの実情や、現場の実情に合った具体例を示します。
- カスハラへの対応(暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を警察に通報・相談、被害を受けた就業者へのケア、研修の実施など)を定めます。

## 〇〇株式会社 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当社においては、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当社においては、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

### 【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

〇年〇月 〇〇〇(事業者名)

### 【基本方針の公表の方法(例)】

手引き p 4

(対内的な周知)

- 社内報・機関紙等への掲載
- リーフレットの作成・配布
- 社内ホームページ、団体の会員専用ホームページへの掲載
- トップメッセージとして広く社内・団体内に発信
- 事務所や更衣室等での掲出
- 社員や会員企業を対象とした社内研修・講習の実施

(対外的な周知)

- 公式ホームページへの掲載
- ニュースリリース
- 店舗での掲出

## 2 対応マニュアルとは

基本方針を作成・公表するだけでなく、就業者がカスハラ現場や場面に遭遇した時に迷わずに対応できるよう、カスハラ定義や判断基準、対処方法をあらかじめ対応マニュアルとして定めておくことが重要です。

対応マニュアルを作成することで、次のような効果が期待できます。

### 【対応マニュアル作成の効果】

- 組織全体で統一した対応をとることで、効果的に予防・再発防止を図ることができます。
- 現場でカスハラ対応をする就業者が、マニュアルに基づいて対応をとることができ、精神的な負担が軽減され、安心して働ける環境づくりにつながります。
- 事前にマニュアルを定めておくことにより、マニュアルに基づいた就業者の主体的な行動が期待できます。

### 【対応マニュアルの就業者への周知(例)】

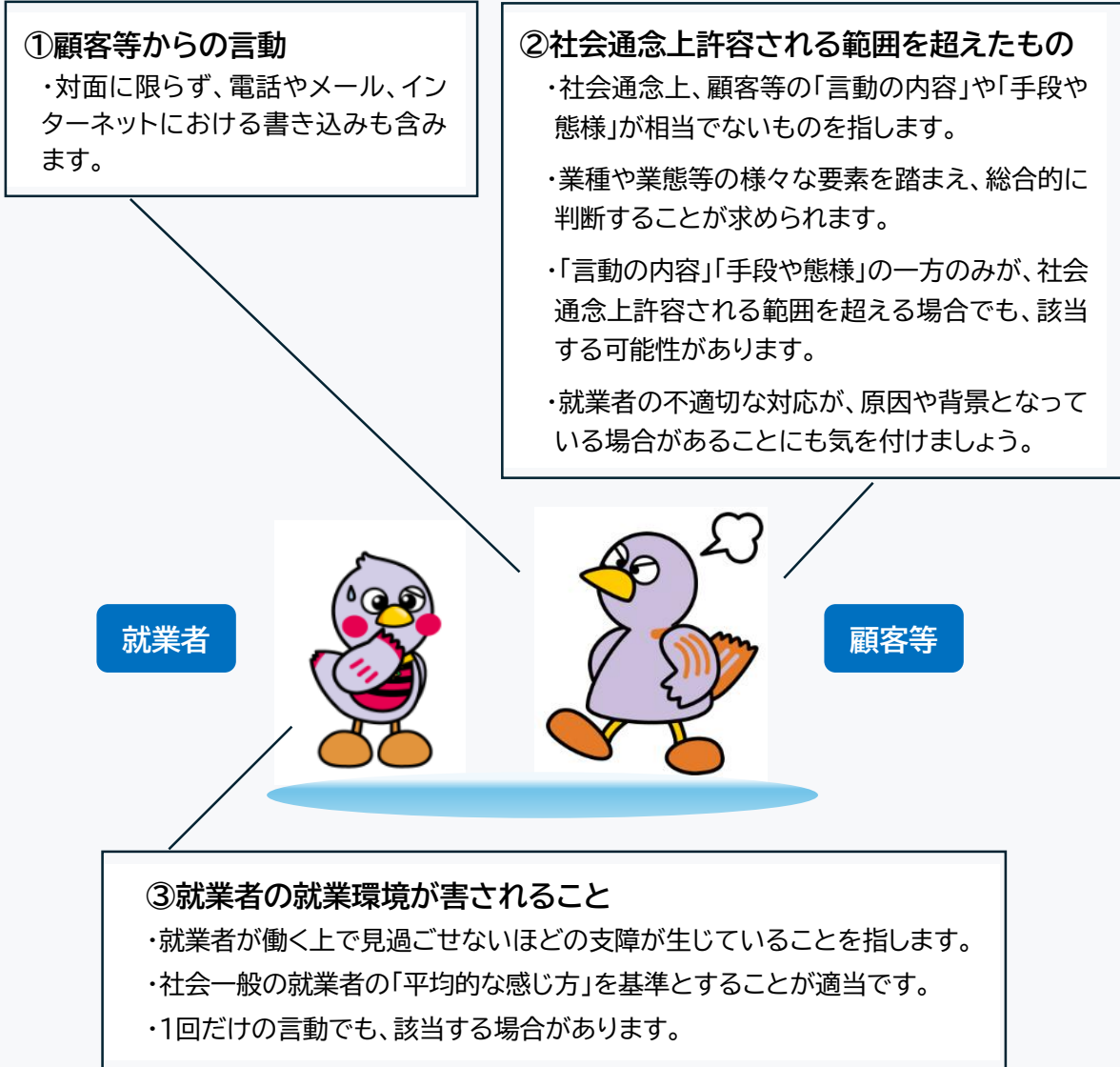
- 就業者向けパンフレットの作成・配布
- 社内ホームページ、団体の会員専用ページへの掲載
- 事務所や休憩室等での配架
- 社員や会員企業を対象とした社内研修・講習の実施

### 【対応マニュアルの構成(例)】

区分	項目	
カスハラとは (手引き 第2章)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定義</li> <li>・行為類型、典型例、具体的事例</li> <li>・判断基準</li> </ul>	
カスハラ防止のための 対応について (手引き 第3章)	事前対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針、対応マニュアルの作成・周知</li> <li>・相談体制の整備</li> <li>・研修の実施</li> </ul>
	発生時の 対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期対応</li> <li>・カスハラへの対応</li> <li>・特に悪質なカスハラへの対応</li> <li>・正当な申入れへの対応</li> <li>・カスハラに関する具体的なQ&amp;A</li> </ul>
	事後対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害にあった就業者への対応</li> <li>・再発防止</li> </ul>
事業者間取引における カスハラ(手引き 第4章)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引先企業に対するカスハラ禁止</li> <li>・就業者のカスハラ被害への対応</li> </ul>	

# カスタマーハラスメントの定義

手引き p 7～8



## 正当な申入れについて

顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではありません。  
 社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れであり、カスハラではありません。  
 正当な申入れが妨げられることのないよう配慮しなければなりません。

### 【正当な申入れ(例)】

- 購入した商品が不良品であったため、同等の商品との交換を求めること
  - インターネットで注文した商品と異なる商品が届いたため、返送を行うとともに店舗側に返金を求めること
  - レストランの客が事前に除去を伝えていたアレルギー食品が食事に入っていたことについて、苦情を申し立てること
- など

顧客等の中には、合理的な配慮が必要な人がいらっしゃいます。  
 個別の法律に基づき、障害者や認知症患者など、合理的配慮の提供義務が定められていることに注意しましょう。  
 また、サービスが途絶すると、顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合などもありますので、こうしたことに留意して適切に対応しましょう。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの(例)】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	具体的事例
そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	性的な要求や、就業者のプライバシーに関わる要求をすること	レストランで店員に対して、卑猥な言葉を言うよう要求すること
		従業員につきまとい、生年月日や住所等の個人情報を聞き出そうとすること
		訪問した市役所職員に業務に関係のない用事を依頼すること
		自社の創立記念イベントの手伝いに取引先の社員を動員すること
契約等により想定しているサービスを著しく超える要求	契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること	ツアーコンダクターに観光ルートに入っていない場所に寄るよう要求すること
		レストランでメニューに掲載されていない料理を出すよう要求すること
		授業終了が遅くなったので、教員に子供を自宅まで送るよう要求すること

行為類型	典型例	具体的事例
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	契約金額の著しい減額の要求をすること	店員の対応が悪かったからとサービスを半額にするよう要求したり、促したりすること
		宅配で依頼したケーキが「つぶれていたから」と食べた後に無料にするよう要求すること
		ボランティア団体や町内会などで、月1回実施している清掃活動を毎日行うよう、周辺の住民が要求すること
不当な損害賠償要求	商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること	購入した家電製品に不具合や故障がないのに、「精神的被害」を理由に高額な損害賠償を求めること
		駅で泥酔した客が駅員に財布を盗まれたと言いがかりをつけて損害賠償を要求すること
		取引先から納入された機器を不適切に使用したため使用できなくなったにもかかわらず、損害賠償を要求すること

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの(例)】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例
身体的な攻撃(暴行、傷害等)	就業者に対して殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
	就業者に対して物を投げつけること
	就業者にわざとぶつかること
	就業者に対してつばを吐きかけること
精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって就業者を脅すこと
	SNS等のインターネット上へ就業者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
	就業者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む
	土下座を強要すること
	盗撮や無断での撮影を行うこと
	就業者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該就業者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該就業者が開示することを強要する若しくは禁止すること

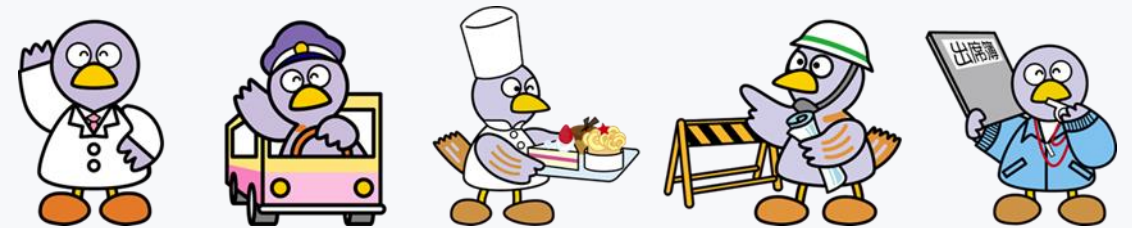
威圧的な言動	大きな声をあげて就業者や周囲を威圧すること
	反社会的な言動を行うこと
継続的、執拗な言動	就業者に同様の質問を執拗に繰り返すこと
	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
	同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	長時間に渡る居座りや電話で就業者を拘束すること

【カスハラ「手段や態様」の判断基準例、具体的な行為例】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	判断基準例、具体的な行為例
身体的な攻撃 (暴行、傷害等)	就業者に対して殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと	<p>【判断基準例】 身体的な攻撃があったかどうか</p> <p>【具体的な行為例】 就業者の胸ぐらをつかむ、髪を引っ張る、突き飛ばす、足を踏むなど</p>
精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	就業者の人格を否定するような言動を行うこと	<p>【判断基準例】 明らかな侮辱、暴言だけでなく、就業者の人格を否定するような行為かどうか</p> <p>【具体的な行為例】 「頭が悪すぎる」「役立たず」など侮辱的な発言をすること</p>
威圧的な言動	大きな声をあげて就業者や周囲を威圧すること	<p>【判断基準例】 就業者や他の客に威圧感を与える言動かどうか</p> <p>【具体的な行為例】 就業者が恐怖を感じたり、他の客が店から出てしまったりするほどの大声を出すこと</p>

行為類型	典型例	判断基準例、具体的な行為例
継続的、執拗な言動	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること	<p>【判断基準例】 顧客等からの要求が繰り返されているかどうか</p> <p>【具体的な行為例】 就業者のミスを指摘し、執拗に謝罪を要求すること</p>
拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)	長時間に渡る居座りや電話で就業者を拘束すること	<p>【判断基準例】 顧客等からの拘束が続いているかどうか</p> <p>【具体的な行為例】 自分の要求を通すため、店舗に○分以上居座ること</p>



## 相談体制の整備

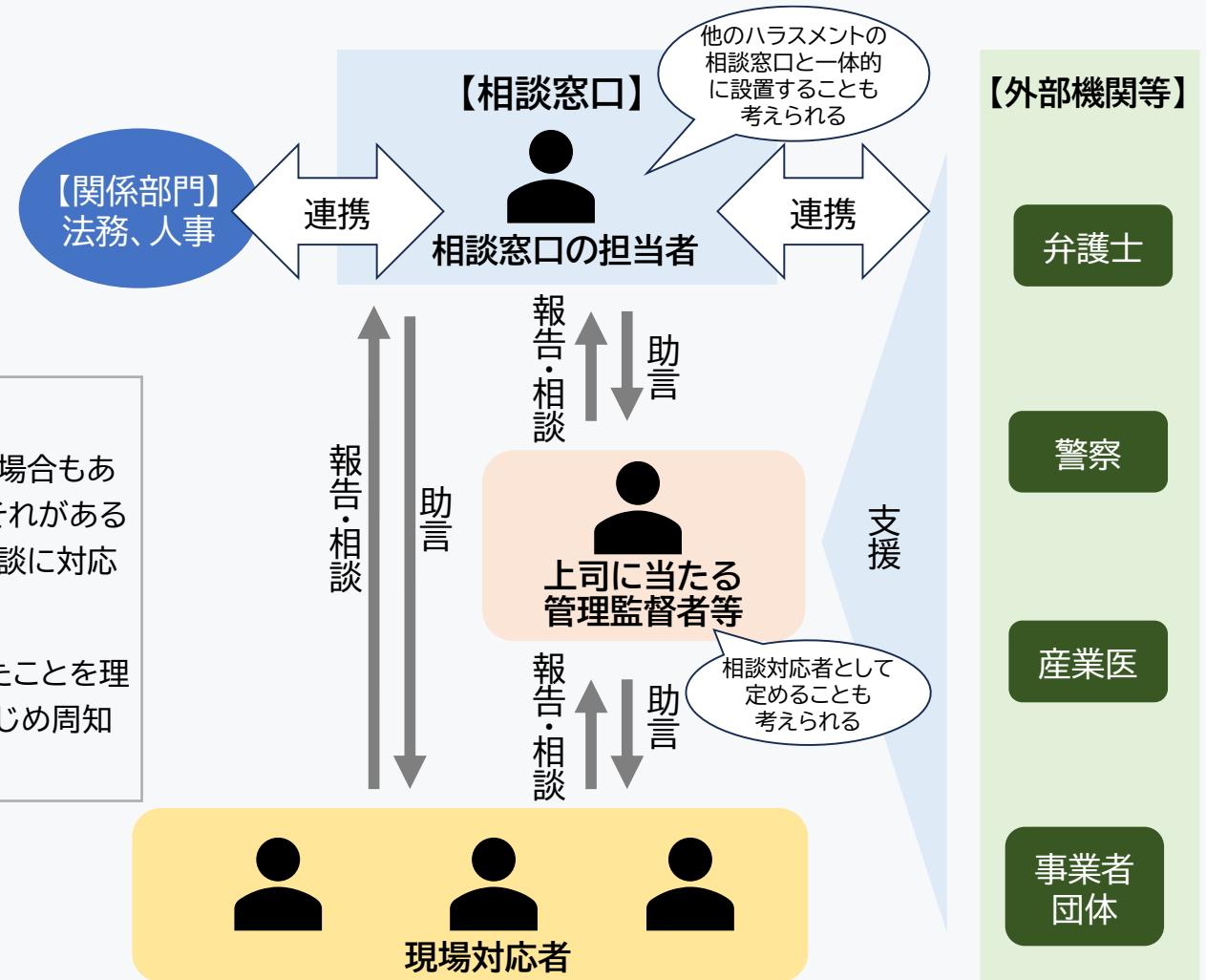
対応マニュアルを整備した場合であっても、現場対応者(顧客等からの苦情に最初に対応する就業者)が判断や対応に苦慮する場合は想定されます。

就業者からのカスハラ相談に迅速かつ適切に対応するためには、あらかじめ相談窓口を設置し、就業者に広く周知することが必要です。

### 【相談体制の整備のポイント】

- カスハラの被害を受けた就業者が委縮して相談をためらってしまう場合もあるため、カスハラが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスハラに該当するか判断がつかない場合も含め、幅広く相談に対応することが求められます。
- 相談した就業者のプライバシーの保護に配慮するとともに、相談したことを理由に解雇など不利益な取扱いをしないことを、就業者に対しあらかじめ周知することが重要です。

### 【相談体制の例】



## 研修の実施

就業者にカスハラ防止の取組を実践してもらうためには、基本方針や対応マニュアルを作成して周知するだけでなく、研修を行うことが必要です。研修は定期的の実施し、内容もアップデートしていくことが望まれます。

現場の就業者だけでなく、上司に当たる管理監督者等や経営者層においても、意識改革を図るため、外部講師を招くなどして学び、組織全体でカスハラへの理解を深めていくことが大切です。

また、カスハラへの対応だけでなく、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがカスハラの発生の原因や背景となり得ることを、研修内容に盛り込むことが必要です。

顧客等となる障害者や認知症患者の特性等について理解することも重要となります。

さらに、いわゆるBtoC(対消費者)だけでなく、BtoB(事業者間)においても、取引先の就業者に対してカスハラを行わないよう、自社の就業者に啓発することも必要です。

### 〈研修内容の例〉

- 就業者向け
  - ・ カスハラ の 定義
  - ・ カスハラが社会問題となった背景
  - ・ カスハラと正当な申入れの違い
  - ・ カスハラ の 行為類型、典型例等
  - ・ 発生時の対応
  - ・ 事後対応
  - ・ 事業者間取引におけるカスハラ  
(取引先へのカスハラ の 禁止、自社の就業者のカスハラ被害への対応)
- 上司に当たる管理監督者等、経営者層向け
  - ・ 法改正や条例制定の動き
  - ・ 組織として対応することの重要性
  - ・ 特に悪質な事例への対応(暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る場合の警察への通報・相談、弁護士と連携した法的措置等)
  - ・ 就業者へのフォローや精神的なケア
  - ・ 再発防止に向けた措置
  - ・ 事業者間取引でのカスハラ防止対策

## 発生時の対応

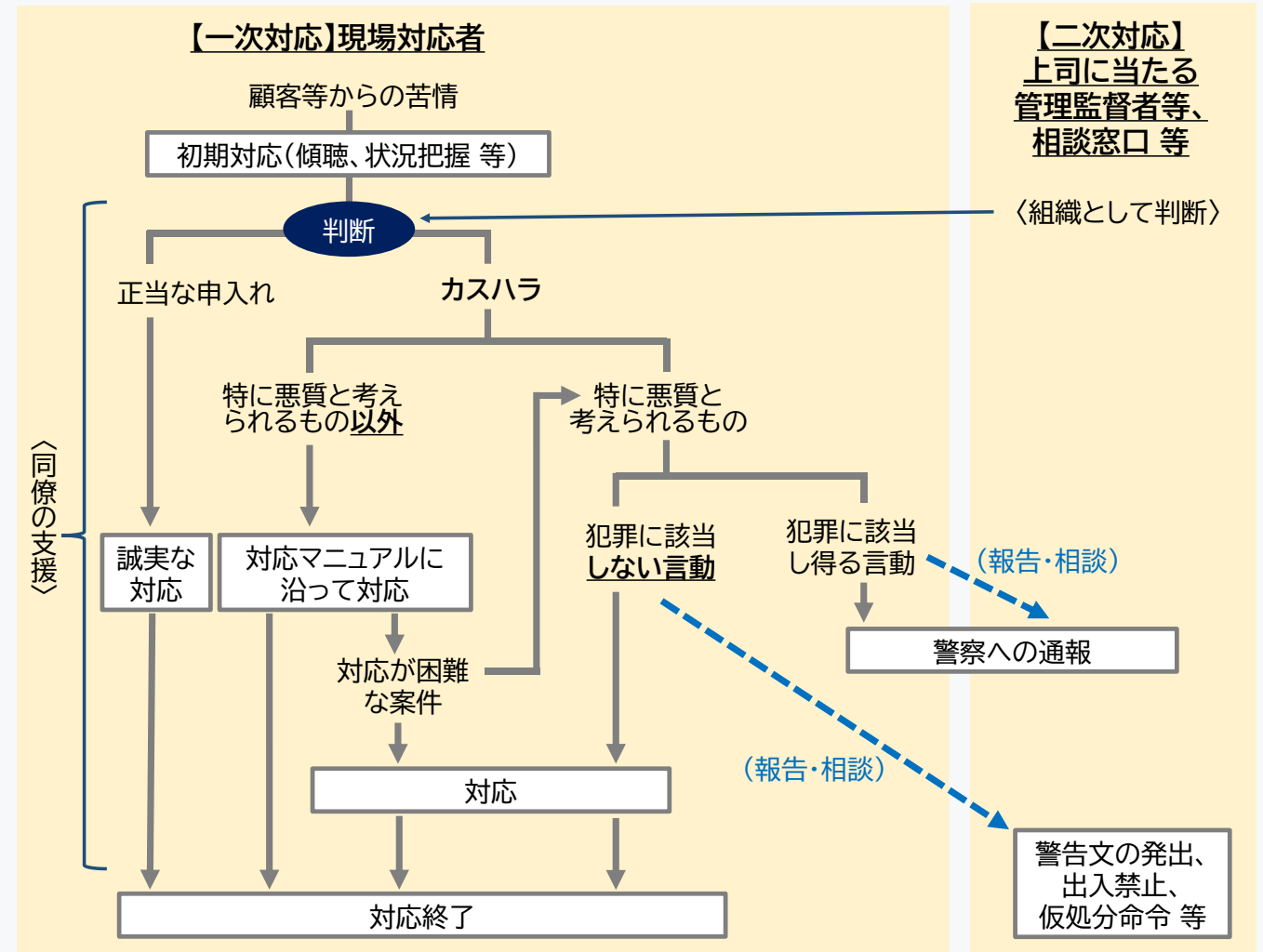
カスハラを受けた際に就業者が迷うことなく適切な対応をとることができるよう、それぞれの業務内容、業務形態等に合わせて、あらかじめ対応方法を決めておくことが重要です。

顧客等からの苦情があった際に、それがカスハラに該当するかどうかすぐ判断できないケースも想定されるため、発生時の対応について、フロー図等で示しておくことで、就業者が安心して対応することができます。

以下に、対応フロー図の例を示しましたので、参考にしてください。

カスハラ対応に当たっては、一次対応を行う現場対応者にまかせきりにするのではなく、同僚や二次対応を行う上司に当たる管理監督者等が力を合わせて組織として対応していくことが何より大切です。

### 【対応フロー図(例)】



## 初期対応

現場対応者は、まず、顧客等の主張を冷静に傾聴します。  
誠実な態度で聞くことにより、顧客等が落ち着く可能性もあります。

### 【傾聴のポイント】

- 顧客等が感情的になっていても、落ち着いて冷静に対応する。
- 途中で話をさえぎることや反論はせず、一通り話を聞く。
- 必要に応じて、不快な思いをさせたことに対し、限定的な謝罪をする。  
(例「不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」)
- 必要に応じ、複数人で話を聞く。

一通り話を聞いた後は、顧客等が話す内容で不明確なものや不足するものについて確認を行い、状況を正確に把握してください。

情報不足のままその場しのぎの対応をしてしまうと、問題が複雑になる可能性があります。

また、顧客等の苦情が、正当な申入れなのか、カスハラに該当するのかを判断するためにも、正確な事実関係の把握が必要不可欠です。

顧客等から確認した情報は、上司に当たる管理監督者等や相談窓口等に報告しましょう。

### 【事実関係確認のポイント】

- 5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのようにして)などの視点で、状況を整理しながら確認を行う。
- 必要に応じて録音・録画やメモをとるなど、顧客等の言動を正確に記録する。
- カスハラ行為が防犯カメラ等で録音・録画されていた場合は、適切に保存する。

現場対応者や、現場対応者から報告・相談を受けた上司に当たる管理監督者等、相談窓口等は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスハラに該当するかを組織として判断します。

## カスタマーハラスメントへの対応

手引き p 26

カスハラが生じた事実が確認できた場合においては、「カスハラから就業者を守る」という姿勢で、対応マニュアルにのっとり、カスハラ行為者である顧客等への対応を行う必要があります。

以下に事業者や事業者団体が求められる適切な対応の例を記載しています。

現場の状況等に応じて、対応マニュアルにカスハラへの対応方法を盛り込んでください。

### 【カスハラへの対応方法(例)】

- 事案の内容や状況に応じ、上司に当たる管理監督者等が現場対応者に代わって対応すること
- 必要に応じて、現場対応者とカスハラ行為者を引き離す等の対応をとること
- カスハラ対応の担当者を変更すること又は複数人で対応すること

特に重要なことは、現場対応者を孤立させないことです。

上司だけでなく同僚も一丸となって連携し、対応を行うことが必要です。

また、カスハラ行為者には、毅然とした態度で対応し、組織におけるカスハラ対応の方針等を明確にした上で、カスハラ行為をやめるよう冷静に伝えることが求められます。

※ 小規模事業者で担当者が一人しかいない場合や、個人事業主の場合など、やむを得ず、カスハラ行為者に一人で対応せざるをえない場合もあります。

その際は、客観的な証拠として、顧客等の対応のときに、録音や録画、メモなどの記録を行うことが重要です。

また、特に悪質なカスハラ行為への対応については、行政の相談窓口を積極的に活用するとともに、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報・相談しましょう。

## 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応

手引き p 27

### ア 犯罪に該当し得る言動への対応

顧客等から暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動があるなど緊急性が高い場合は、速やかに就業者の安全を確保した上で、警察に110番通報するなどの対応を行う必要があります。

それ以外の場合は、警察相談専用電話「#9110」や最寄りの警察署に相談してください。

また、すぐ通報できるように、対応マニュアルには専用電話の番号や最寄りの警察署の電話番号を記載しておきましょう。

また、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられます。

### イ 犯罪に該当しない言動への対応

上記ア以外にも、就業者に対し過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と考えられるケースが想定されます。

特に悪質なカスハラ行為に対しては、就業者を守るため、組織内の関係部門(法務、人事等)と連携し、より毅然とした対応をとることが求められます。

次のとおり、特に悪質なカスハラのうち犯罪に該当しない言動への対応方法の例を示していますので、参考としてください。

#### 【特に悪質なカスハラのうち犯罪に該当しない言動への対応方法(例)】

- 警告文を発出すること
- 法令の規定\*において、商品の販売、サービスの提供等をしないこと
- 店舗及び施設等への出入りを禁止すること
- 民事保全法(平成元年法律第91号)に基づく仮処分命令を申し立てること

\*各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた対応方法を定めることが効果的です。

## 正当な申入れへの対応

客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れであり、妨げられることのないように配慮されなければなりません。

顧客等の利益を守るとともに、サービス向上等につなげるために、誠実に対応することが望まれます。

## 事後対応

### (1) 被害にあった就業者への対応

カスハラ対応がいったん終了した後も、カスハラ行為者から理不尽な要求や怒りをぶつけられた就業者は精神的に大きな負担を抱えている可能性があります。必要に応じて、休憩をとらせるなど、就業者の心身に対して配慮をすることが求められます。

就業者から相談があった場合は、相談窓口等において丁寧に話を聞き、必要に応じて、組織内の人事部門や産業医等と連携し、きめ細やかな対応を行うことが大切です。

また、カスハラ対応の直後だけでなく、状況に応じて、継続的なフォローを行うことも大切です。就業者が安心して働き続けることができる職場環境を整備することが必要となります。

#### 【被害にあった就業者への継続的なフォロー(例)】

- カスハラ行為者と引き離すための配置転換
- 上司や産業医等と連携した相談対応

### (2) 再発防止

同様の事案が再発することを防ぐため、カスハラ防止対策を継続する必要があります。

次のような取組例を踏まえて、再発防止を図ってください。

#### 【再発防止に向けた取組(例)】

- 基本方針の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等に改めて掲載・配布すること
- カスハラの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、改善を図ること
- 基本方針を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること

また、カスハラ事案について、関係部門や店舗間で情報を共有するとともに、随時、対応マニュアルの見直しや改訂を検討することも重要です。

## 事業者間取引におけるカスタマーハラスメント

手引き p 3 0

カスハラは、BtoC(対消費者)だけでなく、BtoB(事業者間)でも発生する可能性があります。

### 1 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先を対等のパートナーとして尊重するとともに、カスハラ事案が発生した場合、取引先と協力してカスハラ防止に取り組むことが必要です。

#### 【事業者間取引におけるカスハラ防止のポイント】

- 自社や自団体の就業者に対し、取引先などの他社の就業者に対して、カスハラを行ってはならないことを周知徹底する。
- 自社や自団体の就業者がカスハラを疑われた場合の事実確認など、他の事業者からの必要な協力の求めに応じる。

業務の発注者側であるなど、優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない場合に厳しく叱責することや、業務とは関係のない雑用などを強制的に行わせることは、独占禁止法(昭和22年法律第54号)の優越的地位の乱用や、中小受託取引適正化法(昭和31年法律第120号)の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。

また、フリーランスの方に対しての行為は、令和5年に制定されたフリーランス法(令和5年法律第25号)に違反する可能性もあります。

### 2 就業者のカスタマーハラスメント被害への対応

一方、自社や自団体の就業者が、取引先からカスハラ被害を受ける可能性もあります。

被害を受けた側の就業者は、契約を打ち切られてしまうことなどを恐れて、誰にも相談できず、我慢してしまうことも考えられます。

日頃から、就業者へのアンケートやヒアリング、面談等を通じて、職場の実態を把握するよう心掛け、カスハラ被害を発見した場合は、速やかに就業者を守るための措置を行ってください。

# チェックリスト

手引き p 39～40

## (1)事業者向け

### ■事前対応

- 組織のトップ等がカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成しているか。
- 基本方針を就業者に周知・啓発しているか。
- 基本方針を公表しているか。
- 現場においてカスハラが発生した際の対処の内容を定めているか。  
(例)複数対応、顧客等とのやり取りの記録 など
- 特に悪質なカスハラ等への対処方針を定め、体制を整備しているか。  
(例)警告文の発出、商品の販売をしない、店舗への出入り禁止、犯罪に  
    該当し得る言動に対する警察への通報・相談 など
- 対処の内容等について、対応マニュアルの作成や研修の実施等により、就業者に周知しているか。
- 就業者からの相談に対応する窓口もしくは担当者をあらかじめ定めているか。
- 相談窓口もしくは相談担当者について、就業者全員に周知しているか。
- 相談窓口の担当者が適切に対応できるよう、対応マニュアルの作成や研修の実施等をしているか。
- 相談してきた就業者のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、就業者に周知しているか。
- 相談したことを理由として、解雇など不利益な取扱いをしない旨を定め、就業者に周知しているか。
- 就業者に対し、自社・自団体の商品・サービスをよく理解させ、顧客等への対応力の向上を深めるため、研修などの取組を行っているか。
- 就業者に対し、消費者の心理や、顧客等となる障害者や認知症患者の特性等について理解させるため、研修などの取組を行っているか。

## チェックリスト

### ■発生時の対応

- 就業者から報告・相談があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認しているか。

### ■事後対応

- カスハラ被害を受けた就業者に対する配慮のための措置を行っているか。  
(例)被害者と行為者を引き離す、被害者のメンタルヘルス不調への相談  
対応 など
- 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じているか。  
(例)基本方針の再周知・啓発、就業者への研修・講習の実施 など
- カスハラ事案について、関係部門で共有しているか。
- 就業者に対しアンケート調査やヒアリングを実施するなど、カスハラ防止に当たって現場の状況を把握し、必要な見直しの検討を行っているか。

### ■事業者間取引(BtoB)のカスハラについて

- 自社・自団体の就業者が取引先等でのカスハラを疑われた場合の事実確認など、他の事業者からの必要な協力の求めに応じているか。
- 協力を求めてきた他の事業者に対し、契約解除など不利益な取扱いを行っていないか。
- 事実関係を確認するなど協力した就業者に対し、解雇など不利益な取扱いを行わないことを定め、就業者に周知しているか

## 就業者向け

- 自社・自団体のカスハラに関する基本方針を理解し、遵守しているか。
- 顧客等の正当な権利を尊重しているか。
- カスハラが発生した際の初期対応の方法を理解しているか。
- カスハラが発生した際の報告方法等を知っているか。
- カスハラの相談窓口もしくは相談担当者について知っているか。
- カスハラへの対処に関する研修等を受講しているか。
- 顧客等への対応において、カスハラの防止に資する行動をとっているか。
- カスハラ防止に当たり、事業者が実施するアンケート調査やヒアリングに協力しているか。
- 自身がカスハラ被害を受けた場合、1人で抱え込むことなく、上司や相談窓口等に報告・相談しているか。
- 同僚がカスハラを受けている状況を黙認していないか。
- 事業者間取引(BtoB)のカスハラにおいて、事実関係の確認など、協力の求めに応じているか。

(例) 自社・自団体の商品・サービスへの理解、顧客等への対応力の向上、消費者心理・顧客等となる障害者や認知症患者の特性についての理解 など

## 13. 講師が考える「事業者が今すぐ着手すべき5項目」

### 1 基本方針の作成

就業者への周知・啓発、そして公表する。

### 2 相談窓口体制を決める

誰が受けるか、どこに記録するか、発生時の対応を決める。

### 3 対応マニュアルを作成する

手引きを活用して対応マニュアルを作成したら就業者へ周知・研修を行う。

### 4 外部連携先を確認する

警察、弁護士、社労士、事業者団体、県の相談窓口などを一覧化する。

### 5 社内規則の見直し

不利益取扱いの禁止、被害就労者への配慮措置などを定める。

講師からのポイント： 条例対応は「基本方針」「相談窓口体制」「対応マニュアル」の3点セットで考える。

# 14. まとめ

講師からのメッセージ

## 制度理解

国法は「事業主の義務」、埼玉県条例は「社会全体の防止ルール」。  
この二層構造で理解する。

## 実務理解

相談窓口・基本方針・初動対応ルールを整えることが、法対応と現場保護の共通基盤になる。

## 行動理解

小規模事業者ほど、事業者団体・外部専門家・県の支援を使いながら、抱え込まない仕組みを作る。

**ありがとうございました。このセミナーが、みなさまの基本方針・対応マニュアルづくりのたたき台としてお役に立てば幸いです。**

主催

彩の国  埼玉県

今後のセミナー実施・改善の検討のため、アンケートにご協力をよろしくお願いします。

