

第2回静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会

令和7年6月2日(月)

静岡県就業支援局産業人材課

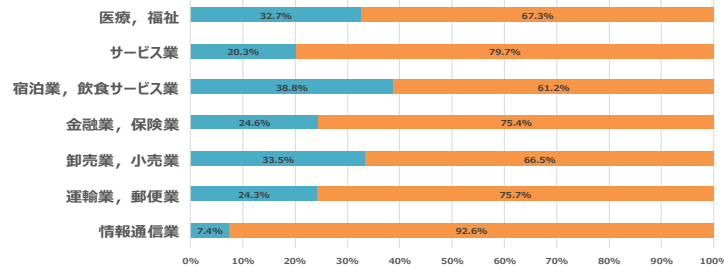
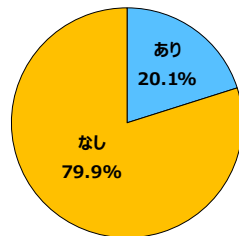
議 事	ページ
1 .第 1 回静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会の概要	3
2 .静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討	5
3 .静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案	17

1.第 1 回静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会の概要

1. 第1回静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会(R7.3.24)概要

◆県内のカスタマーハラスメントの現状（R6静岡県雇用管理状況調査・職場づくりアンケート）

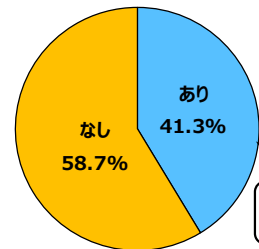
・過去1年間にカスタマーハラスメントを受けた経験



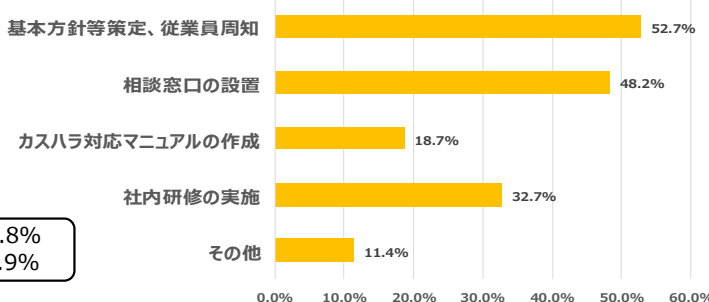
・カスタマーハラスメントを受けたことがある企業の割合は20.1%

・業種別では、「宿泊業、飲食サービス業」、「卸売業、小売業」、「医療、福祉」の順に多い。

・カスタマーハラスメント防止対策の有無



パワハラ84.8%
セクハラ83.9%



・カスタマーハラスメントの対策を講じている企業の割合は41.3%で、他のハラスメントと比較し対策が遅れている。

・対策内容は、「基本方針等策定、従業員への周知」、「相談窓口の設置」、「社内研修の実施」の順に多い。

◆カスタマーハラスメント防止対策の状況

【国の取組】

◆労働施策総合推進法の改正

(令和7年3月11日国会提出)審議中

✓ カスタマーハラスメントの定義

✓ 事業主に対しカスハラ対策を講ずることを雇用管理上の措置義務とする

✓ 国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する

◆対策企業マニュアル・リーフレット等の発行

✓ 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発から、対応方法、手順の策定等、具体的に取り組むべき対策をまとめている。

◆ハラスメント悩み相談室

✓ メール・SNSによる無料相談窓口

◆ハラスメント対策の総合情報サイト「あかるい職場応援団」

✓ 職場の総合的なハラスメントの予防、解決に関する一般的な情報や企業の取組事例を紹介。

【全国取組】

◆カスタマーハラスメント防止条例（東京都、北海道、群馬県）

制定中：三重、愛知県等

《東京都条例抜粋》

✓ 何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない

✓ 顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない

✓ 都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明確化

顧客等：関心と理解を深め就業者に対する言動に注意を払う

事業者：防止対策に積極的に取り組む、就業者の安全確保 等

◆カスタマーハラスメント等啓発セミナー、動画広報

◆相談窓口の設置

◆静岡県におけるカスタマーハラスメント防止対策

- ✓ カスタマーハラスメントを絶対に許さないという強い意志の下、県民すべてが互いを思いやる心を持ち、カスタマーハラスメントゼロの静岡県を目指すことを明確に示すため、**カスタマーハラスメント防止条例を制定する。**
- ✓ 防止条例制定後、条例に基づき関係機関等との意見交換や連携の下、実行性のある施策を講じていく。

協議会意見概要

- ・ 正当なクレームとカスハラの境界線が曖昧であるため、カスハラの明確な定義づけが必要
- ・ 実際の運用に当たっては、業種・職種ごとにカスハラの境界線が異なるため一律の基準では対応が困難なことから、それぞれのカスハラの具体例と対応などを示す指針等を策定する必要がある
- ・ カスハラに対し、毅然とした対応を図るために条例を制定し社会全体でカスタマーハラスメント防止対策への意識を高めることが重要
- ・ カスハラは現場において深刻な問題であり、従業員等が精神的な負担を感じてしまい、離職や人材不足の問題に拍車をかけることになる
- ・ 社会全体でカスハラ対策に取り組むことを示すため、早期に条例を制定し、周知を徹底する必要がある
- ・ 氏名公表などの罰則規定を設けることの有無が、条例の影響に関わる
- ・ 罰則規定を盛り込む場合、社会に対するメッセージ性が担保できる一方、制定までに時間を要することや、慎重な運用が求められることから、対応が遅れが生じてしまう
- ・ なぜカスハラに至ったかの原因分析も必要であり、原因の分析をせず罰則の議論だけ先に進んでしまうことに違和感がある
- ・ 企業の対応力不足がカスハラなどトラブルに起因する場合があるため、消費者教育だけでなく、社員教育等を通じ組織の対応力の向上を図る必要がある
- ・ 従業員のメンタルケアや、リスクマネジメントの観点からの企業の法的対応の強化が必要であり、組織的に対応するためのガイドブックのようなものがあるといい

◆今後の方針

- ✓ カスタマーハラスメント防止条例を制定する。防止条例は、委員の意見を踏まえ、カスハラの定義を明確にするとともに、県民全体が当事者に含まれるものとする。
- ✓ 条例制定後別途定める指針等により業種別のカスハラの具体例や対応方法を示す。

2.静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

1 概要

第1回カスタマーハラスメント防止対策協議会でいただいた委員の御意見や国の法改正、他県の条例制定の状況等を踏まえ作成した条例の骨子案について、協議会委員に対し意見照会を実施した。

2 照会期間

令和7年4月21日(月)～5月2日(金)

3 意見件数

33件

4 意見の対応区分

区分	対応	件数
A	御意見の趣旨を踏まえ、骨子案を修正する場合	4件
B	骨子案の補足説明に関わるもの又は今後の取組の参考とする場合	22件
C	骨子案の修正・補足に関わる意見だが、原案のとおりとする場合	7件

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答	
1	【骨子案全体】 防止条例について特段の意見はない。早期の制定をお願いしたい。	B	条例の早期制定に努めてまいります。
2	【骨子案全体】 他県の事例なども十分に考慮しており、概ね問題がない。	B	条例の早期制定に努めてまいります。
3	【目的】 「顧客等、就業者および事業者の・・・」との記載は、就業者および事業者の内訳が顧客等ととらえられかねないので、「顧客等や就業者および事業者」に変更してはどうか。	A	事務局案の表現では、いただいた御意見のように捉える方がいると考えられるため、国法律案の並びに沿って、「事業者、就業者及び顧客等」に修正いたしました。なお、法律や条例の文章では、接続する語句が3つ以上の場合「A、B及びC」のように区切ります。
4	【事業者・就業者の定義】 事業者や就業者の定義上、たとえばフリーランスのように同一人が両方に該当する場合があり得ると思われるので、このあたりは説明があってもよいかもしれない。	B	御意見のとおり、「各主体の定義」で補記いたします。
5	【顧客等の定義】 「取引の相手方」との表現よりも、群馬県の表現「商品又はサービスの提供を受ける者、就業者の業務に関する利害関係者」の方がわかりやすいと思う。 独自性も出し、県民に対しての条例であるため、内容を2つに分け、上位に「すべての県民」を入れてはどうか（2つ目は記載の通り）。	A	事務局案では、個人の顧客のほか、企業間取引、その他多様な契約関係を包含する目的で、国法律案に倣った記載をしておりましたが、御指摘を踏まえ、以下のとおり修正いたしました。 「商品又はサービスの提供を受ける者（将来提供を受けることが見込まれる者を含む）、就業者の業務に関して利害関係を有する者その他の事業に関係を有する者」 顧客等の主体は、県内外であるかを問わず、行為者となり得るすべての人（企業間取引含む）を対象とします。 「商品またはサービスの提供を受ける者」、「就業者の業務に関する利害関係者」については群馬県の定義を踏襲しつつ、最後に事務局案である「その他の事業に関係を有する者」と規定することで、具体性と網羅性を両立しております。
6	【カスタマーハラスメントの定義】 骨子案資料11ページの例題のうち、落ち着いた口調で100万円を要求した場合【×】となっている。 落ち着いた口調での請求の場合、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求であることは明らかなが、落ち着いた口調という点で、必ずしも、「当該就業者の就業環境を害するもの」とは認められず、必ず【×】ということは難しいと思料する。	B	御意見を踏まえ、例題では、言動の相当性又は手段・態様の相当性のいずれかに「×」（社会通念上許容される範囲を超えた言動である）がある場合は、伴って就業環境が害されることを前提に、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するものとします。 なお、実際は例題のように明確に判断できないケースがあることを補記いたします。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答	
7	【カスタマーハラスメントの定義】 「顧客からの言動であって、～」を、「顧客等の立場を利用した言動であって、～」とするのはどうか。	C	「顧客等からの言動であって」とする規定は、顧客等が「立場を利用して」意図が明確でなくても、「大声で怒鳴る」、「特定の就業者への執拗な嫌がらせ」など、社会通念上許容された範囲を超えた言動により就業者の就業環境が害されるものであればカスタマーハラスメントに該当するおそれがあります。 「顧客等の立場を利用した言動であって」と規定した場合、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、当該言動が、客観的に、顧客等の立場を利用したもの（優越的な立場であったか）かどうかを判断する必要があります。 パワーハラスメントのように、職場における上司と部下といった関係性であればその優越性は比較的明確ですが、組織外存在である顧客等においてはその関係が曖昧であり、対象が限定されることが考えられます。
8	【カスタマーハラスメントの定義】 法律の条文を採用されているが、群馬県の表現「暴行、脅迫、その他の違法な行為・・・」の方がよいと思う。 法律にある「社会通念上許容される範囲」は人によって判断が異なるため、群馬県の条文の方がより具体的な行為または行動を表現していると思う。	C	御意見のとおり、群馬県の条例はカスタマーハラスメントに該当する行為を具体的に定義しており、県民理解に重点を置いたものであることが利点と認識しています。 一方、条例に明示されていない行為は対象外であると誤解を与えてしまうおそれがあることから、事務局案では、理念型の条例として対象範囲を広く取るべく、改正法律案の定義を参考にしております。 「社会通念上許容される範囲」と規定することは、御指摘のとおり具体性に欠ける表現になりますが、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに当たるか否かの判断基準は、業種・業態等により異なることを踏まえ、総合的かつ柔軟に判断できるものと考えております。 なお、別途作成する指針において、カスタマーハラスメントに該当し得る具体例を盛り込む予定です。
9	【基本理念】 「顧客等と就業者とが対等な立場において相互に尊重する」の条文は、かつての「お客様は神様」との認識を変える意味から取り入れるべき内容である。	B	基本理念の下、カスタマーハラスメント防止施策に取り組んでまいります。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答	
10	【カスタマーハラスメントの禁止】 注釈に、「何人も」とは条例における「事業者」「就業者」「顧客等」カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての人を含み、県民であるかを問わない。と記載されているが、カスハラの実体はあくまで「顧客等」であるため、「事業者」「就業者」を含めることには違和感がある。 例えば、「就業者」であっても「カスハラ」を行う場合の立場は「顧客等」であると思う。 「『何人も』とはカスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての人を含み、県民であるかどうかを問わない。」という文案を提案する。	B	御意見のとおり、【何人も】とは、 「カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての人を含み、県民であるかどうかを問わない。」と修正します。また、別途作成する指針においても同様に記載いたします。
11	【適用上の注意】 クレームとは「サービスや商品に対する合理的・正当な不満や意見を、冷静に伝える行為」など「カスハラ」に対して「クレーム」の定義を注釈に加えることにより理解しやすくなると思う。	B	御意見を踏まえ「正当なクレーム」を、「社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等」と修正しました。 また、別途作成する指針においても同様に記載いたします。
12	【各主体の責務】 「事業者、就業者、顧客等の責務の文脈に『努めなくてはならない』という言葉が散見されるが、カスハラの実状を受け、努力ではなく「義務」としてとらえられるような言葉の使い方がよいのではないかな？ 講ずるよう努めなくてはならない⇒講じなくてはならない 協力するよう努めなくてはならない⇒協力しなくてはならない	C	「責務規定」とは、地方公共団体、事業者、住民等の責務を示すものであり、法令（法律、規則、条例等）の目的を達成するために、これらの者に一定の責務があることを強調する場合に規定されるものであり、一般的に「努めなければならない」、「努めるものとする」といった表現が用いられます。（努力義務） 【しなければならない】とする規定は、一定の行為をすることを義務付け、それをするかしないかの裁量を与えない場合に用いられます。（義務） まずは、防止条例に基づき、社会全体でカスタマーハラスメントの防止に向けた機運を醸成していくことが重要であるため、「努力義務」ととどめ、国や県が作成する啓発ポスターの就業者への周知啓発など実現可能性の高いものから段階的に取り組んでいただくことを想定しております。 なお、男女雇用機会均等法など、当初は努力義務とされていたものが一定期間後に義務化された例がございますので、本条例においても、条例の見直し規定を設け、社会情勢の変化等を考慮し、対応の義務化などの検討を行うこととしております。
13	【県の責務】 意見3と同様	A	御意見のとおり、国法律案の並びに合わせ、「・・・顧客等、就業者及び事業者」を「事業者、就業者及び顧客等」に修正しました。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答
14	【事業者の責務】 骨子案では、カスハラ体制を整備する責務についての記載があるが、東京都の条例のように、実際にカスハラを受けた後の対処に対する責務の規定がない。 東京都のように、「事業者は、その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申し入れその他必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」等の規定を設けた方が良いかと思う。 上記のような規定があれば、条例に基づき、事業者が厳しい対応をとりやすくなり、カスハラ防止のためには、カスハラを行った者に利得を与えないことが必要であり、事業者が安易にカスハラを行った者に利得を与えて解決することを防止する必要があるためと考える。	御意見のとおり、現に発生しているカスタマーハラスメントに対し、毅然とした対応を取ることに後押しを条例に明示することが重要と考え、以下のとおり第2項を修正いたします。 【修正案】 「事業者は、カスタマーハラスメントにより、就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申し入れその他の必要な措置を行うよう努めなければならない。」
15	【事業者の責務】 2つ目の、「事業者は、カスタマーハラスメント…」の部分 カスハラの現状を鑑み、以下文章を追加してはどうか。 事業者は、<u>雇用する就業者の人権を保護し、心身の健康を保持するため、カスタマーハラスメント…</u>	御意見いただいた、「雇用する就業者の人権を保護し、心身の健康を保持するため、」の文言は、本条例の【目的】及び【基本理念】において、就業者の人格又は尊厳の尊重並びに安全及び心身の健康の確保が明記されております。就業者を守ることは重要な観点ですが、条例において同一の趣旨を重複して記載することを避けるため、事務局案のとおりいたします。 なお、派遣労働者、インターンシップ生等、事業者と就業者との間で雇用関係にない場合であっても、事業者の事業に関連した業務に従事していることが明らかである場合が考えられるため、「雇用する」、「雇用管理上」の文言を削除しました。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答
16	【就業者の責務】 理不尽な要求に対して受け入れざるを得ない就業者が多い現状を受け、以下の文章を追加してはどうか。 「就業者は、カスタマーハラスメントの定義に規定される行為または行動に遭遇した場合、当事者に対し、毅然とした態度をもってその行為または行動をやめるよう求めることができる。また、可能な限り速やかに上司に報告し、判断を仰ぐよう努めなければならない。」 提案では、事前に防ぐことしか規定されていないように思う。実際の場面での対処方法も追記する必要がある。	御意見のとおり、顧客等からカスタマーハラスメントの被害を受けた就業者が、当該行為の中止を申し入れることができることや、上司等への報告等に努力義務を規定することはカスタマーハラスメントの防止策として効果的と認識しております。 一方、カスタマーハラスメントの被害者である就業者に対し、顧客等への対応などを「責務規定」として努力義務とすることは、就業者が抱える精神的あるいは身体的負担となるおそれがあります。 また、当該行為の防止に関する対応は、就業者個人に委ねられるものではなく、事業者の責任において講じられるべきものと考えております。 なお、他の委員から、「事業主の責務として、実際にカスタマーハラスメントを受けた後の対処に関する規定がされていない旨の御意見がございましたので、事業者の責務として、「事業者は、カスタマーハラスメントにより、就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の必要な措置を行うよう努めなければならない。」ことを追加しました。この規定により、顧客等からカスタマーハラスメントを受けた就業者の心身の安全確保が図られるものと考えております。
17	【顧客等の責務】 北海道はこの項で「カスハラ禁止」をうたっているが、本県案は別項で取り上げているので再掲の必要はないものの、顧客等の権利保護と就業者を守る意味から、以下の文章を追記してはどうか。 「顧客等は、提供された商品やサービスに対し、必要に応じて正当なクレームを申し出ることができるが、カスタマーハラスメントに定義された行為または行動が、就業者の人権侵害や心身の健康を脅かす脅威になる可能性があることを理解しなければならない。」	御意見の趣旨のうち、就業者の保護については、第1項に「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関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない」と規定しております。 また、顧客等の権利保護については、【適用上の注意】に、「顧客等の権利を不当に侵害しないことにも留意しなければならない」と規定しており、条例において同一の趣旨を重複して記載することを避けるため、事務局案のとおりといたします。 なお、別途作成する指針において、社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等は、カスタマーハラスメントに当たらないことを明記いたします。 【参考】（指針における記載案） 就業者から提供される商品やサービスに対し、顧客等から社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情又は要望は、その商品やサービスの品質改善等につながるものであり、カスタマーハラスメントには当たらないことや、消費者法制等に定める顧客等の権利を不当に侵害しないようにすることに留意する必要がある。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答	
18	【施策の推進】 実効性という意味では罰則規定があったほうが良いと思う。 また、どういったことがカスハラに該当するのかしっかり示す必要があるが、対応に当たっては企業の従業員教育がしっかりされているかが前提となる。	B	別途作成予定のカスタマーハラスメント防止条例の指針において、カスタマーハラスメントに該当し得るケースの紹介や、カスタマーハラスメントの防止に資する従業員教育の必要性等、事業者が取り組むべき事項を定めることにより、条例の実効性を高めます。
19	【施策の推進】 指針作成のスケジュール感はどうなっているのか。指針の作成について、迅速に対応する必要があるので事務局でたたき台を示してほしい。カスハラは、業界によって温度感が異なるため、指針作成後は各団体ごと取り組んでほしい。	B	指針は、条例の施行日までに公表する予定ですので、指針案をなるべく早い段階で委員にお示しできるようにいたします。 指針は、条例に定める定義や各主体の責務の詳細、カスタマーハラスメントの具体例、事業者が行うべき対策のポイント等を定める予定です。
20	【施策の推進】 課題となるのは、条例制定後の詰めの取組である。	B	
21	【施策の推進】 骨子案については、事務局案でよいと思われる。実際の運用に当たっては、企業が参考とできる資料（ガイドライン、マニュアル等）が必要と思われる。	B	条例の実効性を高めるための具体的な取組につきましては、本協議会など関係機関の御意見を踏まえながら進めてまいります。
22	【施策の推進】 小規模事業者は人員や予算が限られているため、カスハラ防止対策に十分なリソースを割くことが難しい状況。条例制定後は、県の責務として、小規模事業者でも実践可能な「カスタマーハラスメント防止施策」の早期展開をお願いしたい。	B	
23	【施策の推進】 中小企業の多くが、カスハラ対応の仕組みが不十分で、自社における基本方針やマニュアルは未作成という状況。 また、社内での人材育成、教育研修を実施している企業はほとんどない。 こうした中で、慢性的な人手不足が深刻化しており、こうした環境下でカスハラ対策の体制整備を図るのは人材面や時間的・資金的な制約から容易ではなく、負担が大きい。 従って、「10.施策の推進」において、中小企業に対する配慮を盛り込んでいただければありがたい（あるいは「指針」において明記する）。	B	御意見の内容につきましては、別途定める指針において、中小企業等限られた予算・人員においても対応できるような取組例を盛り込むことを検討しています。 また、県の相談窓口、国の対策企業マニュアルや中小企業等における対応好事例、動画による研修コンテンツ等無償で活用できるツールの周知等を行ってまいります。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答	
24	【施策の推進】 カスハラ総論的なガイドラインをはじめ、業種別・業態別の具体的事例集や対応マニュアルなどを策定し、中小企業の行動の指針を示すことが必要。カスハラ定義や範囲を具体的な事例で明確化することで、対応策が講じやすくなる。 条例制定に伴う負担軽減策として、好事例となる取組みに対する奨励金制度や企業内研修費やマニュアル作成費などの補助などを検討すべき。また、特にカスハラが問題となる業界においては中小企業組合等の団体向け補助制度も考えられる。 行政あるいは支援機関に相談窓口を設置し、企業としての対応策や従業員のメンタルケアの相談にワンストップで応える体制を継続的に整備すべき。また、外部専門家による訪問指導や研修支援を実施する方法も有効である。 上記については、その内容に応じて中小企業の自主的な取組み、業界団体の面的な取組みを支援することも考えられるため、幅広く意見を聴取する必要があると思われる。	B	業種別・業態別の事例集やマニュアルの作成、奨励金制度、相談窓口の設置、外部専門家訪問支援等は、いずれも条例の実効性を高める上で重要な取組であると認識しております。 施策の検討に当たっては、事業者や関係機関の御意見を伺いながら段階的に検討・実施してまいります。
25	【施策の推進】 骨子案は協議会委員の意見が反映された内容であり賛成。 今後、「カスハラに至った原因分析」と「効果的な周知啓発の具体化」など、防止施策が具現化され実行されることに期待している。	B	御意見を踏まえ、必要な施策を段階的に検討・実施してまいります。
26	【施策の推進】 11ページにあるようなケース表記は大変わかりやすい。 正当なクレームとカスハラの区別が付きにくい以上、判断となる基準を表記することは大切。 少ないと聞いているが判例でもよいと思う。条例に基づく指針等には、事業区分ごと（小売り、鉄道、タクシー、輸送運輸、オペレーションセンター等々）に、上記分別のための目安提示について検討してほしい。	B	御意見を踏まえ、指針又はその他の方法により業種ごとの具体例の掲載を検討いたします。
27	【施策の推進】 条例制定後、県民や関係機関への周知が大切。「静岡県ではカスハラには厳しく対処する」というメッセージを、知事自らが様々な広報手段（チラシ、テレビ、SNS、街中の液晶パネル等）を使って発信することが有効と思う。	B	御意見を踏まえ、効果的な周知啓発策を検討・実施してまいります。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答
28	【施策の推進】 事業者・就業者に社会的、心身的、財産的にダメージを与えるような客は顧客とは言わない。「お客様は神様」とんでもない思い違いをしている人がいることへの啓発は必要。 事業者あての教育や相談体制（小規模な事業者では無理なので、相談窓口の受け皿）は必要だ。教育方法も、単にリーフレットを配布して終わりではなく、事業者、就業者には、映像を見ながらカスハラ現場を認識してもらう必要がある。啓発シールも必要と考えている。 一方、事業者が責務を遂行する中で就業者と十分話し合いがなされないと、就業者は事業者（上司）と顧客との板挟みになる恐れがあるかもしれない。これだけは避けて欲しい。 データを見るとカスハラ（私の見解とは数字が逆転）が表面に現れていない。すなわち通常業務の中で慣れ諦めてしまっているのではないかと思う。 ただ、あまりにギシギシとした社会を望むのではない。	御意見のとおり、カスタマーハラスメントは、正当な言動とは言えず、その防止は社会全体で対応すべき問題であり、事業者向けの教育や相談体制の整備についても、重要な取組であると認識しております。 防止施策の実施に当たっては、実現可能性を考慮しながら、動画コンテンツ等や啓発グッズ等の活用を検討してまいります。 また、別途作成する指針には、カスタマーハラスメントへの対応は、職場内におけるコミュニケーションや、支援体制の整備が重要であることを盛り込みます。 なお、施策の推進に当たっては、顧客等の萎縮や事業者及び就業者との対立を生むことのないよう、顧客等の権利を不当に侵害しないよう配慮しつつ、それぞれの主体における取組の推進に努めてまいります。 こうした取組を通じ、就業者が業務に従事する上で、「一定のカスタマーハラスメントは受入れるべきである」とする考えを払拭する必要があります。
29	【施策の推進】 私が働いている時にあった客（事業者：あっせん業務であったので顧客は消費者）について。 大手事業者は消費センターが伝えと、法律の遵守にのっとり、また会社の内規によって解決しようとする。問題なのは一人親方の場合であり、案件の解決ではなく、「そんなことはどうでも良い。お前のその口の言い方が…」と延々と話を続ける。あるいは家まで行ってやる。俺はセンター近くで見ている。出てこい、自分の事務所まで来て謝れ等」いろんなことを言われた。 本題とは違うところ、すなわち感情のコントロールができない人間の相手をどのようにするかという難しさを考えていただきたいと思います。	対応が困難な顧客等に対しては、事業主が、毅然とした態度で要求を断るなど必要な措置を講ずることや、警察や弁護士等の外部機関に相談できるような体制を整備することが重要です。 また、顧客等が、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう、啓発活動を行うことなども重要です。 御意見を踏まえ、必要な施策を段階的に検討・実施してまいります。

2. カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答
30	【施策の推進】 条例制定をきっかけとして、県民のカスハラ防止機運を高めるとともに、現場におけるカスハラを防止するため、恒常的で広がりのある「カスハラ撲滅県民運動（例示）」の実施を提案する。 1. 「カスハラ撲滅宣言」を作成する。（例文） 静岡県民は、カスハラのない社会と職場環境を作るため、以下の通り宣言します ・ カスハラは、正当なサービスの提供と良好な人間関係を壊し、おもてなしの心を台無しにするものです。 ・ わたしたちは、思いやりの気持ちで、相手への配慮を忘れず、カスハラをしません。 ・ わたしたちは、尊敬の思いで、丁寧な説明を忘れず、カスハラを防止します。 ・ わたしたちは、静岡県からカスハラを追放します。 2. 「カスハラ撲滅県民運動」の展開 ・ カスハラ撲滅宣言への参加表明（参加登録・署名参加） ・ カスハラ防止ポスターの掲示 ・ 撲滅県民大会の開催 ・ 事業所における防止・撲滅活動の実施 3. 「撲滅運動」への県内企業の参加を促す（県ホームページからの参加を可能にする） ・ 県民大会を開催する。市町別大会を開催する。（リモート参加可能） ・ 大会では、事業所独自の防止取り組み事例や危惧された場面でのカスハラに至らなかった事例の紹介、公募方式による新たな防止方法の提案、撲滅宣言の提唱を行う。 4. 県民から「撲滅運動」への参加を募り、県ホームページ等で参加してもらう（県民の参加目標を設定する。） 5. 「カスハラ撲滅標語」の募集。優秀作品のポスター作成と飲食店やホテル旅館、事業所窓口等来訪者が目立つところに貼り出す。 例）『その一言、発する前に、よく考えて！』 静岡県では、県民と事業所と行政が一体となって、カスタマーハラスメントのない社会と職場環境づくりを目指しています。	B 社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る趣旨の下、県民誰もが自分ごとと捉えていただく必要があります。いただいた御意見は今後県が講じる具体的施策の参考とさせていただきます。

２．カスタマーハラスメント防止条例骨子案の検討

番号	意見内容	事務局回答
31	【施策の推進】 実際にカスハラに関する相談が寄せられた場合、弁護士や警察など専門的な知識を有する機関へ相談することが必要になると思われるため、そのような機関との連携についても関係団体に働きかけるとともに、指針等へ盛り込む必要があると思われる。	B 別途作成する指針において、カスタマーハラスメントの防止するための措置として事業者が対応すべき事項を定めます。指針の中で、対応困難な顧客等に対する法的な手続や警察、弁護士等との連携など企業内の対応フロー等の例示を検討しております。
32	【国及び市町との連携】 国は法律を施行するものであり、静岡県が制定した条例に協力するわけではないので、条例で「国と連携する」という点には違和感を覚える。	C 御意見のとおり国は法律を施行する立場にあります。 事務局案では、労働施策総合推進法第５条の、「地方公共団体は国の施策と相まって労働に関する必要な施策を講ずるよう努めなければならない」との規定に基づき、国が作成したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルや啓発ポスターの活用や、カスタマーハラスメント防止対策協議会の構成員である静岡労働局との改正労働施策総合推進法の県民への周知やその他防止に資する取組など実務部分の協働を、「国との連携」として記載しております。
33	【附則・見直し規定】 条例は、対象範囲を広くとるものであるとともに、社会情勢の変化に対応できるよう、条例の見直し規定を入れるなどフレキシブルな形で行う必要がある。	B カスタマーハラスメントの被害の状況、社会情勢の変化その他諸施策の実施の状況を勘案した柔軟なカスタマーハラスメント防止施策を実施できるよう、条例の見直し規定を設けております。

3.静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案

3. 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案（概要）

I 条例策定の趣旨等

◆ 条例策定の趣旨

- 静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心していきいきと働くことができる職場環境を整備することが必要不可欠
- カスタマーハラスメントの問題は、静岡県の持続的な発展及び県民の安定した社会生活に悪影響を及ぼすものであり、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、何人も、いかなる場面においてもカスタマーハラスメントを行ってはならないという共通認識を持ちながら、その防止に向けて取り組むことが必要
- もっとも、顧客等の権利に十分配慮することも重要
- 全ての人がお互いに尊重しながら、カスタマーハラスメントのない静岡県を目指す

◆ 附則

- 令和8年4月1日施行
- 必要があると認めるときは、条例の見直しを行う

II 国の労働施策総合推進法改正案との相違点

区分	内容
名 称	条例の名称に「カスタマーハラスメント防止」と明示
対 象	法律に規定する「労働者」に加え、有償・無償を問わず業務に従事する者すべてを含む (個人事業主、フリーランス、議員等)
基本理念等	社会全体でカスハラを防止、顧客等への権利に配慮
県の責務施策	● 国及び市町との連携 ● 指針の作成、情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言 ● 関係機関等の意見を聴き、施策に反映 ● 財政上の措置

III 条例骨子案の構成

1 目的

基本理念を定め、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにする

事業者の安定した事業活動、就業者の安全及び心身の健康の確保並びに顧客等の権利利益の保護を図る

2 定義

事業者、就業者及び顧客等並びにカスタマーハラスメントの定義

3 基本理念

社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る

就業者と顧客等とが対等の立場において相互に尊重する

4 カスタマーハラスメントの禁止

何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない
(条例に違反した場合の罰則規定等は設けない)

5 適用上の注意

顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意する

6 各主体の責務

県、事業者(事)、就業者(就)及び顧客等(顧)の責務を規定

県: 基本理念にのっとり、必要な施策を行う／国及び市町との連携を図る

事:

- ・就業者のカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深める／県が実施する防止施策に協力
- ・就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の必要な措置
- ・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必要な措置
- ・カスタマーハラスメントの防止に関し他の事業者から協力を求められた場合、これに応ずるよう努める

就: 基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重／事業者が実施する防止施策に協力

顧: 就業者に対する言動に必要な注意を払う／県が実施する防止施策に協力

7 施策の推進

カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成、情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を実施／関係機関等の意見を聴き、施策に反映

8 財政上の措置

県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努める

3. 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案（項目別詳細）

1. 目的

- この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する基本的な事項を定めることにより、事業者の安定した事業活動、就業者の安全及び心身の健康の確保並びに顧客等の権利利益の保護を図り、もって持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

2. 各主体・カスタマーハラスメントの定義

事業者

- 県内で事業(営利を目的としない活動を含む。以下同じ。)を行う法人その他の団体（国又は地方公共団体の機関を含む。）又は事業を行う個人

法人：法律の規定により権利能力が認められた組織や団体(株式会社、NPO法人、一般社団・財団法人、社会福祉法人 等)

その他の団体：権利能力がない団体、官公庁等(ボランティア団体、自治会、保護者会(PTA)、労働組合、国機関、市役所 等)

個人：個人で事業を行う者（個人事業主、フリーランス 等） ※いずれも規模は問わない

就業者

- 県内で業務に従事する者(事業者の事業に関連し、県外で業務に従事する者を含む。)
- ◆ 法律に規定する「労働者」に加え、有償・無償、雇用形態を問わず業務に従事する者すべてを含む(個人事業主、フリーランス、議員等)
- ◆ 業務とは、事業者の事業活動に関連する経済的な活動のほか、防犯、災害支援などの社会貢献活動等も含む。
- ◆ 県内企業の業務を受注する県外在住のフリーランスや、県外の出張先でテレワークを行う企業従業員など、県外の事業所等で業務を行う場合、従事する業務と事業者の事業との間に相当の関係性が認められる場合は「就業者」として扱う。
- ◆ 個人事業主やフリーランスは、【事業者】と【就業者】の両方に該当する。

顧客等

- 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（将来提供を受けることが見込まれる者を含む。）、就業者の業務に関して利害関係を有する者その他の事業に関係を有する者
- ◆ 顧客等とは、県民であるか、県内外であるかを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての個人を対象とする。
- ◆ 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者(スーパーで買い物をする者、自動車ディーラーで車の購入を検討している者 等)
- ◆ 就業者の業務に関して利害関係を有する者（経営者と株主、議員と県民 等)
- ◆ その他の事業に関係を有する者(宿泊施設を利用する者の同伴者、著名人のSNS投稿に対しコメントを書き込む人 等)

2. 各主体・カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントの定義

- 顧客等の言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該就業者の就業環境を害するもの
- ◆ 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、権利の乱用・逸脱に当たるもので顧客等の言動の内容が契約内容等からして相当性を欠くもの又は、手段・態様が相当ではないものを指し、当該言動の目的、就業者の業種、対応、心身の状況等を勘案し総合的に判断する。
- ◆ 顧客等の言動に相当性があっても、実現するための手段・態様が相当でなければカスタマーハラスメントに該当する場合がある。
- ◆ 社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等はカスタマーハラスメントに当たらない。
- ◆ 顧客等の言動の類型によっては、要件をすべて満たさない場合であっても、暴行罪、脅迫罪、傷害罪、不退去罪等の刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が生じるおそれや、民法上の不法行為に基づく損害賠償の対象となるおそれがある。

【例】定食屋で注文した1,500円の天ぷら定食に従業員の毛髪が混入していたケース

		手段・態様の内容	
		暴言（×）	落ち着いた口調（○）
言動の内容	100万円の要求（×）	大声で叱りつけながら100万円を要求【×】	落ち着いた口調で100万円を要求【×】
	1,500円の返金（○）	大声で叱りつけながら1,500円の返金を要求【×】	落ち着いた口調で1,500円の返金を要求【○】

- ◆ 落ち着いた口調であっても、提供された商品・サービスに対して著しく高額な返金・賠償を求めることは、顧客等の要求内容の妥当性に照らして、相当性を欠くものと考えられる。
- ◆ 実際の現場では、当該言動の目的、就業者の業種、対応、心身の状況等を勘案する必要がある。

3. 基本理念

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。
- カスタマーハラスメントの防止に当たっては、就業者と顧客等とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

※条例に違反した場合の罰則規定等は設けない

4. カスタマーハラスメントの禁止

- 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
- ◆ 「何人も」とは、カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての人を含み、県民であるかどうかを問わない。
- ◆ 「あらゆる場」とは、特定の店舗や職場、施設内の対面における行為のみならず、電話やオンライン（メール・SNS）等による行為すべてを指す。

罰則規定等を設けない理由

- 罰則の内容や範囲等を厳格かつ明確に定める必要があり、罰則等の対象として扱わないカスハラ、またはそれに類する行為については許容されるといった誤解を与えてしまい、「カスタマーハラスメントを行ってはならない」ことを、県民すべてが自分ごととして考える機会を逸してしまうおそれがある。
- 条例制定後も罰則等の適用に際し慎重な運用が求められ、機動性が損なわれる。
- 罰則規定を設けることで、顧客等が過度に萎縮してしまい、事業者や就業者へ正当な苦情、要望等を伝えづらくなるおそれがある。
- 特に悪質なカスタマーハラスメントは、傷害罪、暴行罪、脅迫罪等の刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が生じ得るほか、民法に規定する不法行為等による損害賠償請求がされる場合があることを周知することで一定の防止効果が得られる。
- 関係機関と連携した、周知啓発・人材育成等により条例の実効性を高めることができる。

5. 適用上の注意

- この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。
- ◆ 顧客等による社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等が制限されることのないよう、消費者基本法や消費者契約法をはじめとする消費者法制や障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務を遵守することに加え、カスタマーハラスメントのきっかけとなった商品・サービスの品質や就業者の対応に問題点があった場合はその改善に努める。
- ◆ 業種によっては、各法令により、サービス提供の義務等が定められている場合があり、正当な理由が無く商品やサービスの提供を拒んではならないことに留意する必要がある。

6. 各主体の責務

県の責務

- 県は、基本理念にのっとり、事業者、就業者及び顧客等に対し、カスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を行うものとする。
- 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、国及び市町との連携を図るよう努めるものとする。

事業者の責務

- 事業者は、就業者のカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。
 - 事業者は、カスタマーハラスメントにより、就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の必要な措置を行うよう努めなければならない。
 - 事業者は、就業者が業務に従事する際、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必要な措置を行うよう努めなければならない。
 - 事業者は、カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。
- ◆ 「中止の申入れその他の必要な措置」とは、就業者に対しカスタマーハラスメントを行った顧客等に当該行為を止めるよう要請することや、社内規則等に基づく店舗等への出入り禁止、商品・サービスの利用禁止等が考えられる。
- ◆ 事業者の業務に従事する就業者は、カスタマーハラスメントの被害者である一方、事業者間における取引等においては顧客として加害者となるおそれがある。事業者は、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、カスタマーハラスメントの防止に関する研修の実施や就業者の行動規範等を明記した社内規定の遵守を徹底するなど、必要な措置を講じる必要がある。

6. 各主体の責務

就業者の責務

- 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
 - 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。
- ◆ 顧客等が正当な理由により商品やサービスの欠陥を指摘したことへの、就業者の不適切な対応が顧客等の不満や誤解を招き、結果的にカスタマーハラスメントに至る場合があることにも十分留意しながら、業務に関する知識の習得等、カスタマーハラスメントの防止に資する行動を取る必要がある。
 - ◆ カスタマーハラスメントの被害を受けた場合、上司や相談窓口への相談をはじめ、事業者が定める対応方針等に沿った冷静かつ毅然とした態度による対応等が求められる。

顧客等の責務

- 顧客等は、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関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
 - 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。
- ◆ 企業間取引（BtoB）においても、顧客等と就業者の関係になることに十分留意する必要がある。
 - ◆ カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼす問題であることへの関心と理解を深める必要がある。

7. 施策の推進

- 県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策を実施するものとする。
 - カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成
 - カスタマーハラスメントの防止に係る取組を支援する事業等に関する情報の提供
 - カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育
 - カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言
 - 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策
- 県は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。
 - ◆ 条例に定める各主体やカスタマーハラスメントの定義及び責務、県の施策について必要な事項を定める指針を作成し、実効性を高める。
 - ◆ 効果的なカスタマーハラスメント防止施策を実施するためカスタマーハラスメント防止対策協議会(学識、経済、労働、消費者等)での検証等を継続する。

8. 財政上の措置

- 県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附則（施行期日）

- この条例は、令和8年4月1日から施行する。
- ◆ 条例の施行日までに、本条例の趣旨や内容について御理解を深めていただけるよう、情報提供や広報活動等を行う周知期間を設ける。

附則（見直し規定）

- 知事は、カスタマーハラスメントの被害の状況、社会情勢の変化その他諸施策の実施の状況を勘案し、この条例の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。
- ◆ 柔軟なカスタマーハラスメント防止施策を実施できるよう、必要に応じ条例の見直しを図る。

【参考】各市町におけるカスタマーハラスメント防止対策の状況（令和7年5月21日時点）

取組内容	実施市町	市町数
条例の制定を検討	長泉町	1
基本方針・対応マニュアル策定	袋井市、菊川市、静岡市、島田市、沼津市、函南町	6
名札を名字のみ記載	浜松市、磐田市、掛川市、袋井市、湖西市、御前崎市、森町、静岡市、島田市、吉田町、川根本町、沼津市、熱海市、三島市、富士宮市、富士市、裾野市、伊東市、伊豆の国市、函南町、清水町、小山町、下田市	23
庁舎内にカスタハラ防止啓発ポスターを掲示	島田市、函南町、清水町	3
ホームページで国等の対応マニュアルを周知	菊川市、藤枝市、沼津市	3

※各市町のHP等で、カスタマーハラスメント防止対策として確認できたものを抜粋

カスタマーハラスメントに対する基本方針

←袋井市

↓島田市

袋井市では、市民や事業所等の皆様に、適切な行政サービスの提供に努めるとともに、市民等から寄せられた要望や意見に対し、それぞれの事情に配慮したうえで真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど基本的な接遇や広聴の周知徹底を図っております。

しかしながら、一部の市民等からは、要求内容が適切でない場合や、社会通念上に照らして不適切な言動・暴力的行為によるなど職員の人権を否定し、精神的にも身体的にも傷つけるものもあり、通常の業務への支障や他の市民等へのサービスの低下を招く重大な問題も見受けられます。

このため、職員が安全で働きやすい職場環境を確保することが重要であるという考えのもと、愚直なクレームや不当な要求等から、職員一人ひとりを守り、今後も行政サービスを適正に提供するため、「袋井市カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

令和7年3月
袋井市長 大場 規之

1 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの言動や要求のうち、要求内容が適切でない場合や、社会通念上不適切な方法や態度で行われ、結果、職員の働く環境が悪化する恐れがあるものをいいます。

2 対象となる行為

(1) 要求内容が適切でない場合

- ア 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- イ 要求の内容が袋井市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 社会通念上不適切な方法や態度

- ア 暴行や傷害など身体的な攻撃
- イ 脅迫や中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ウ 威圧的、差別的、性的な言動や発言
- エ 継続的に繰り返される執拗な言動や発言
- オ 不退去、居座り、監禁など拘束的な言動
- カ 不当性を欠く金銭などの価値の要求や謝罪の要求
- キ 職員個人への攻撃、要求

(3) 職員の働く環境が悪化する恐れがある場合

身体的、精神的に苦痛を受け、業務遂行に支障が出る場合

ちょっと待ってください！

その行為、カスタマーハラスメントかも…

暴言・威嚇・怒号



暴力・器物破損



居座り



承諾なく撮影



次の行為、要求はカスタマーハラスメントに該当するおそれがあります。

- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言
- ・ 長時間にわたる面談、不退去、居座り、監禁
- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 職員の承諾なくその容姿を撮影

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

市民の皆様も、職員も互いを尊重し合い、魅力あふれる住みよいまちを目指して