

愛知県におけるカスタマーハラスメント 防止施策の取組状況等について

(1) 愛知県カスタマーハラスメント防止条例【参考資料1】

- 「第2回愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議（2025年3月28日開催）」においてとりまとめられた条例骨子を基に、条例案を作成し、県庁内の法規審査を経て、令和7年6月定例愛知県議会に提案。
- 議会での審議を経て可決・成立し、2025年7月11日に公布。10月1日から施行。

(2) 条例の指針（ガイドライン）【参考資料2】

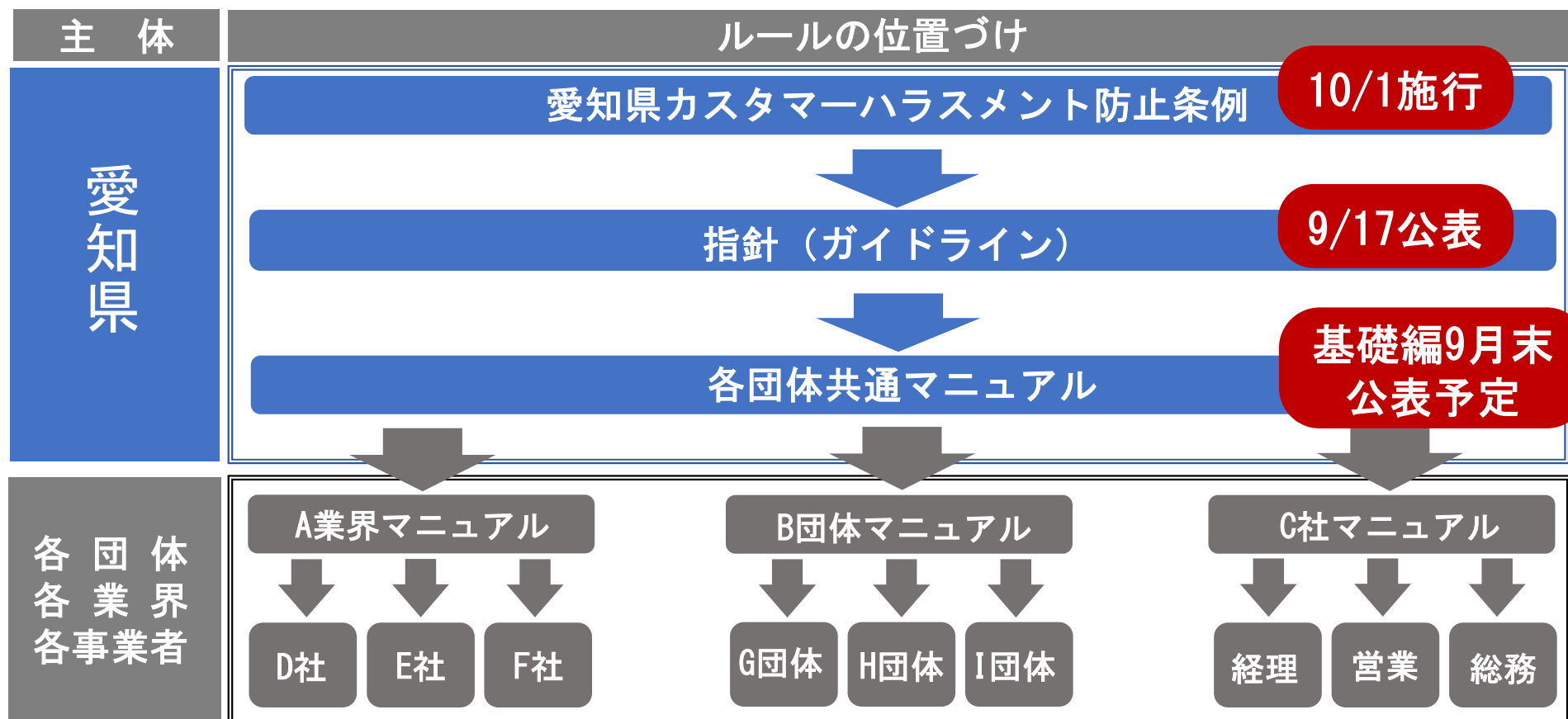
- 条例第9条に基づき、条例の内容を詳しく解説する指針（ガイドライン）を策定。
- 条例の内容を踏まえて作成した事務局案に対する意見照会を実施し、加筆修正を加えて完成（9月16日報告済み）。
- 9月17日に愛知県知事の定例記者会見で公表。
- 専用ウェブサイト（あいちカスハラ防止対策ナビ）で閲覧・ダウンロード可能

<参考> 愛知県カスタマーハラスメント防止条例等検討会議 開催実績	
第1回	2025年1月20日(月) カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案） ガイドライン（指針）・各団体共通マニュアルの考え方（案）
第2回	2025年3月28日(金) カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案） カスタマーハラスメント防止に関するガイドライン（指針）（案）

(3) 各団体共通マニュアル【参考資料3】

- 業界団体や事業者がカスハラ防止対策を講ずる際に参考となるマニュアルを策定。
- 具体的な対応例をマニュアルに盛り込むため、既に防止対策に取り組んでいる事業者及び業界団体へヒアリング調査を実施。
ー事業者10社、業界団体10団体
- 「愛知県カスタマーハラスメント防止対策マニュアル等検討会議」には業界団体にも参加いただき、具体的な検討を行っており、条例施行前まで（9月中）に基礎編を公表予定。
後日、事例編を作成するなど、適宜、改定していく予定。
- 事例編を含めた冊子を印刷し、業界団体・事業者へ配布予定。

＜参考＞条例等の関係性



(1) 周知・啓発

幅広い層の県民や事業者へ周知啓発を図り、カスハラ防止に向けた機運を醸成。

<実施済みの施策>

- ポスター(5,000枚)、チラシ(10,000枚)、ロゴマークステッカー(10,000枚)を作成。
市町村や商工会議所等を通じて、県内の事業者配布。
- カスハラの基礎知識や県の取組等の情報を発信する専用ウェブサイト
(あいちカスハラ防止対策ナビ)を開設。 ※閲覧数：約5,800回(8月末時点)

7月

7/15~

<ポスター>



<ステッカー>



<専用ウェブサイト>



<今後実施予定の施策>

- カスハラ防止の機運醸成を目的としたシンポジウムを開催。
- 未来の消費者となる若い世代のカスハラに対する理解を深めるため、中学生向けパンフレットの作成・配布。

12月予定

12月予定

(2) 事業者支援

各職場で就業者を守るべき責務を担う事業者の取組を支援。

<実施済みの施策>

○ 事業者向け相談窓口の開設

相談対象：県内に本社又は事業所がある企業・団体等
 相談方法：電話又はオンライン（相談フォーム）で受付
 対応者：相談員及び社会保険労務士
 相談費用：無料

9/17~

○ アドバイザー派遣

派遣社数：10社程度
 実施回数：1社あたり5回まで
 派遣者：ハラスメント対策を専門とする社会保険労務士等
 派遣費用：無料

9/17~

<今後実施予定の施策>

○ 研修用動画の作成

社員の教育研修など対策を講じることが難しい中小企業等が
 自社の研修等にそのまま活用できる動画



愛知県 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）
 （本事業は愛知県より株式会社ノボが受託し、運営しています）

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。

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

カスハラについての参考情報はこちらをご覧ください <https://no-customerharassment.pref.aichi.jp>

12月以降随時

- 国は、カスタマーハラスメント、求職者等へのセクシュアルハラスメント等のハラスメントのない職場づくりや、女性の職業生活における活躍に関する取組の推進等を図るため、労働施策総合推進法等を改正（2025年6月11日公布）。
- 公布の日から起算して1年6月以内に政令で定める日から施行。

＜県条例と法の主な内容比較＞

	愛知県条例	労働施策総合推進法
趣旨	カスハラからの労働者保護はもとより、 <u>社会全体でのカスハラ防止</u>	カスハラからの <u>労働者保護</u>
カスハラ禁止	<u>禁止規定あり</u>	<u>禁止規定なし</u>
カスハラ定義	① 顧客等からの就業者に対する言動 ② 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 ③ 就業者の就業環境を害するもの	① 顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動 ② 雇用する労働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 ③ 当該労働者の就業環境が害されること
被行為者	労働者に加え、個人事業主、フリーランス、ボランティアスタッフなど <u>幅広く定義</u>	<u>労働者</u> ※フリーランスへの適用拡大は今後検討
事業者の義務	<u>努力義務</u> ⇒法の改正内容に沿った条例改正が必要	<u>雇用管理上の措置義務</u> ※違反した場合、指導・勧告、公表等の対象となる
施行日	2025年10月1日	公布の日から1年6月以内

(1) 愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議

会議の目的が果たされたため第3回（今回）で終了

＜参考＞ 愛知県カスタマーハラスメント防止条例
（設置の目的）

第1 本県のカスタマーハラスメント防止に関する条例の制定等に向けて検討するため、
愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議（以下、「検討会議」という。）を
設置する。

(2) 愛知県カスタマーハラスメント防止対策フォローアップ会議（仮称）

条例検討会議に代わり、新たに設置予定。

実施回数：年1回程度

主な議題：県内のカスハラの実態

カスハラ防止に関する取組の進捗状況

社会情勢の変化や国の法施行に伴う条例改正の検討 等

出席者：検討中（条例検討会議と同様の規模を想定）