

# カスタマーハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）の概要

参考 2－1

## 本指針について

愛知県カスタマーハラスメント防止条例（2025年10月1日施行）第9条の規定に基づいて定め、条例の内容を詳細に解説することを目的とする

## 第1 カスタマーハラスメント防止の目的に関する事項

### 1. カスハラ防止対策の基本理念（条例第3条関係）

- 全ての就業者がやりがいを感じ、安心して生き生きと働くことができる環境や、事業者が円滑に事業活動を行うことができる環境を整備することが重要
- 国、市町村、事業者、就業者、顧客等が一体となり、県民運動として、カスハラ防止対策に取り組む必要がある

## 第2 カスタマーハラスメントの内容に関する事項

### 1. カスハラの定義（条例第2条第4号関係）

次の3つの要件を全て満たしているものをカスハラとする。

- 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

#### ＜カスハラの具体例＞ ※一部抜粋

- 対応が気に入らない場合、就業者に「辞めさせてやる」と脅迫する
- 不満を繰り返し訴え、長時間電話を切らない

### 2. カスハラの禁止（条例第4条関係）

- 「何人も、カスハラを行ってはならない」と規定
- カスハラはあらゆる場所及び状況において禁止されるものであり、店舗や事務所だけでなく、電話、インターネット等も含む

#### ＜カスハラの行為者及び被行為者の関係＞ ※一部抜粋

場所及び状況	行為者	被行為者
スーパーで食料品を購入	購入者	スーパーの店員
介護施設又は自宅で介護サービスを利用	利用者本人、利用者家族	介護スタッフ、ケアマネージャー

## 第3 各主体（事業者、就業者及び顧客等）の責務に関する事項

### 1. 各主体の定義（条例第2条第1～3号関係）

	定義	具体例
事業者	・愛知県内に本社・支社又は営業所等がある、若しくは県内で事業を行っている実態があるもの ・営利を目的としないもの、国・地方公共団体含む	株式会社、学校法人、医療法人、個人事業主、NPO法人、地方公共団体 等
就業者	・県民か否か、就業期間、契約形態等は問わない ・県の区域外で従事する場合（テレワーク、県外出張等）も含む	従業員、公務員、団体職員、個人開業者、フリーランス、PTA役員 等
顧客等	・カスハラ行為者となる可能性がある全てのもの ・居住地（県内・県外）や国籍を問わない	商品購入者、施設利用者、取引の相手方（BtoB）等

### 2. 各主体の責務（条例第6～8条関係）

- 事業者は、就業者を保護する事前防止の取組などを積極的に講ずることが重要
- 就業者は、カスハラの原因とならないよう、顧客等に適切な対応を行うことが重要
- 顧客等は、就業者に瑕疵・過失があった場合でも、冷静な対応を心掛け、自らの行動に注意を払うことが求められる

## 第4 県の施策に関する事項

### 1. 県の責務（条例第5条関係）

- 社会全体でカスハラ防止に取り組むため、県が自ら率先して対策を実施する

### 2. 県が実施する具体的な取組（条例第9～12条関係）

- 指針の策定等、相談及び助言、情報の収集及び提供、広報及び啓発



## 第5 事業者の取組に関する事項

### 1. 事業者に期待する取組（条例第6条関係）

- 事業者には積極的にカスハラ防止対策に取り組んでもらうことを期待



#### （1）事前防止

##### ア カスハラの事態把握

- カスハラは業種・業態などにより異なるため、職場において実態把握が必要

##### イ 事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発

- 事業者の代表者が防止に向けた基本方針等を明確に示し、就業者への周知・啓発が重要

##### ウ 被害を受けた就業者のための相談体制の整備

- 相談窓口の設置や相談対応者の選任などを事前にを行い、就業者に周知することが重要
- 状況によっては、弁護士との連携が求められるほか、警察への通報等が必要となることもあるため、緊急時の連絡先などを事前に確認しておくことも重要

##### エ 自社のカスハラ防止対策マニュアルの作成

- 県が作成する「各団体共通マニュアル」を参考に、防止に向けた対応策を具体的に明示した防止対策マニュアルを作成することが重要

##### オ 就業者への教育・研修

- 就業者に対し、自社の取組や現場での具体的な対応方法などの教育・研修を実施

#### （2）初動対応

##### ア 事実関係の確認

- 信憑性の高い証拠や証言に基づき、カスハラに該当するか否かを慎重に判断
- 相談時にカスハラが継続している場合には、対応者を変更するなど迅速かつ適切に対応

##### イ カスハラ行為者への対応

- 行為者への対応は可能な限り複数人で行うことが望ましい
- 基本方針を明確にした上で、行為の中止の申入れなどの措置を講ずることが望ましい

##### ウ 被害にあった就業者への配慮

- 状況に応じて業務を中断させて休憩を促す、メンタルヘルス相談受診などの配慮も必要

#### （3）事後対応

##### ア 再発防止のための取組

- 発生原因を検証し、対応方法の見直しや問題点の改善・対処を行うことが重要

##### イ 就業者への継続的な教育

- 就業者に対し、社内で発生した事例の共有などを行う社内研修を定期的に実施