

参考 2-2

# 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）

- 本指針（ガイドライン）は、2025年7月に公布した「愛知県カスタマーハラスメント防止条例（令和7年愛知県条例第34号）」（以下、「条例」という。）第9条の規定に基づき定めるものであり、条例の内容を詳細に解説することを目的とする。
- 社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むには、各条文の内容を正確に理解してもらうことが重要であるため、本指針では、カスハラの具体的な内容や、取組主体となる県、事業者、就業者、顧客等の責務などについて、事例などを交えながら分かりやすく説明している。
- なお、カスハラの防止にあたっては、就業者を守るべき責務を担う事業者の役割が重要であることから、「事業者の取組に関する事項」という項目を設け、事業者に期待する具体的な取組内容も解説している。

**第1 カスタマーハラスメント防止の目的に関する事項** 2~6

- 1 カスタマーハラスメント防止対策の基本理念 … 2

**第2 カスタマーハラスメントの内容に関する事項** 7~21

- 1 カスタマーハラスメントの定義 … 7  
2 カスタマーハラスメントの禁止 … 18

**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** 22~34

- 1 各主体の定義 … 22  
2 各主体の責務 … 30

**第4 県の施策に関する事項** 35~39

- 1 県の責務 … 35  
2 県が実施する具体的な取組 … 36

**第5 事業者の取組に関する事項** 40~46

- 1 事業者に期待する取組 … 40

**第6 その他** 47

- 1 見直し規定 … 47

## 1 カスタマーハラスメント防止対策の基本理念

- 1 カスタマーハラスメントの防止は、カスタマーハラスメントが就業者に苦痛を与え、就業環境を害するものであるとともに、事業者に対しても事業の生産性の低下、人材の流出等の大きな損失を与えるものであるとの認識の下に、社会全体で取り組むことにより行われなければならない。
- 2 カスタマーハラスメントの防止は、就業者と顧客等が対等な立場において互いを尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならない。

＜条例第3条第1項・第2項 基本理念＞

- カスハラは、全ての就業者の尊厳や人格を傷つけ、働く意欲を奪うなど、様々な悪影響を及ぼす。事業者にとっても、生産性の低下や人材の流出などの損失を招き、円滑な事業活動を阻害する要因となっている。
- モノづくり産業を始め様々な産業が盛んな本県が、引き続き発展するためには、カスハラ防止を通じて、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となる。
- 一方、顧客等においても、他の顧客等によるカスハラにより、業務が遅滞しスムーズにサービスを受けられなくなるほか、その現場を目撃することで不快感を覚えるなどの悪影響を受けることもあり、カスハラを防止することにより、誰もが豊かで快適な消費生活を営むことができる社会の実現を目指すことも大切となる。
- 防止対策を推進するには、県はもちろんのこと、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。
- また、防止対策に取り組むにあたっては、就業者と顧客等が互いを思いやり、対等な立場で尊重し合うという認識を持つことが重要である。

3 カスタマーハラスメントの防止は、就業者が業務に従事する際、同時に顧客等としての立場になる場合には自らもカスタマーハラスメントの主体となり得るものであるとの認識の下に行われなければならない。

＜条例第3条第3項 基本理念＞

- 就業者は、事業者間取引などにおいて、顧客等の立場で業務に従事することも想定される。
- その際には、自らがカスハラの行為者とならないよう、取引先に対する言動に注意を払う必要がある。

4 カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう、十分に配慮して行われなければならない。

＜条例第3条第4項 基本理念＞

- 顧客等からの苦情・要望等のうち、客観的に見て、社会通念上許容される範囲内で行われたものは「正当な苦情・要望等」であり、カスハラには該当しないことに十分留意し、顧客等の正当な権利（注1）を侵害しないよう配慮する必要がある。
- 顧客等の中には、障害のある方や認知症のある方も含まれるため、法律に基づき合理的な配慮が求められる場合（注2）があることにも注意が必要である。
- また、個別の法令等により、サービス提供の義務が定められている場合（注3）や、購入金額や契約内容、事業規模、業種・業態などによる商習慣の違い等により、事業者や就業者に求められる対応が異なることも配慮しなければならない。
- 以上を踏まえ、カスハラ防止対策を行う際には、顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう十分配慮することが重要である。

## <「顧客等の正当な権利」の具体例（注1）>

### 具体例

購入した食料品が賞味期限切れだったため、返品と代金の払い戻しを求める。

購入したパソコンが不良品で動かなかったため、商品交換を求める。

タクシー運転手が無断で遠回りのルートに変更したため、苦情を申し立てる。

注文した商品と異なる商品が届いたため、商品の交換または返金を求める。

ダブルルームを予約したにも関わらず、事前の説明もなくシングルルームを案内されたため、不満を伝える。

市役所の窓口で整理券を取って待っていたが、番号順に呼ばれず、後の番号の人の対応が先となつたため、説明を求める。

学校の担任との進路指導面談が一方的にキャンセルされたため、再調整や説明を求める。

修学旅行の内容が、事前説明と大きく異なつたため、生徒の保護者が、学校の担当者に説明や対応を求める。

## ＜障害者、消費者等への合理的な配慮等を定めている法令の例（注2）＞

法令	内容
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	<p>第8条第2項(事業者における障害を理由とする差別の禁止)</p> <p>事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、<u>障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。</u></p>
共生社会の実現を推進するための認知症基本法	<p>第7条（日常生活および社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者の責務）</p> <p>公共交通事業者等、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、<u>認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をしなければならない。</u></p>
消費者契約法	<p>第3条第1項（事業者及び消費者の努力）</p> <p>事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>1 消費者契約の条項を定めるに当たっては、<u>消費者の権利義務</u>その他の消費者契約の内容が、その解釈について<u>疑義が生じない明確なもの</u>で、かつ、<u>消費者にとって平易なもの</u>になるよう配慮すること。</p>
消費者基本法	<p>第2条（基本理念）</p> <p>消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進は、国民の<u>消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保</u>される中で、<u>消費者の安全が確保</u>され、商品及び役務について、消費者の自主的かつ合理的な<u>選択の機会が確保</u>され、消費者に対し<u>必要な情報及び教育の機会が提供</u>され、消費者の意見が<u>消費者政策に反映</u>され、並びに消費者に被害が生じた場合には<u>適切かつ迅速に救済</u>されることが<u>消費者の権利であることを尊重</u>とともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。</p>

## ＜サービス提供の義務等を定めている法令の例（注3）＞

法令	内容
介護保険法	<p>第74条第5項</p> <p>指定居宅サービス事業者は、次条第2項の規定による事業の廃止又は休止の届出をしたときは、当該届出の日前1月以内に当該指定居宅サービスを受けていた者であって、当該事業の廃止又は休止の日以後においても引き続き当該指定居宅サービスに相当するサービスの提供を希望する者に対し、<u>必要な居宅サービス等が継続的に提供されるよう、指定居宅介護支援者、他の指定居宅サービス事業者その他関係者との連絡調整その他の便宜の提供を行わなければならない。</u></p>
道路運送法	<p>第13条（運送引受義務）</p> <p><u>一般旅客自動車運送事業者（一般貸切旅客自動車運送事業者を除く。次条において同じ。）は、次の場合を除いては、運送の引受けを拒絶してはならない。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 当該運送の申込みが第十一条第一項の規定により認可を受けた運送約款（標準運送約款と同一の運送約款を定めているときは、当該運送約款）によらないものであるとき。</li> <li>2 当該運送に適する設備がないとき。</li> <li>3 当該運送に關し申込者から特別の負担を求められたとき。</li> <li>4 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。</li> <li>5 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。</li> <li>6 前各号に掲げる場合のほか、国土交通省令で定める正当な事由があるとき。</li> </ol>

## 1 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの就業者に対する言動であって、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であり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。

＜条例第2条第4号 定義 カスタマーハラスメント＞

- 次の3つの要件を全て満たしているものをカスタマーハラスメントとする。
  - ① 顧客等からの就業者に対する言動であること
  - 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であること
  - ③ 就業者の就業環境を害すること
- 判断にあたっては、カスハラの可能性がある事例について、「内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが重要である。
- この際、「内容」又は「手段・態様」のいずれか一方が、社会通念上許容される範囲を超えた場合も、カスハラに該当する可能性がある点に留意する。
- また、カスハラは、業種・業態・職種・業務内容などにより異なる場合もあるため、それぞれの実情に応じて判断することも必要である。
- そのほか、カスハラに該当しない言動であっても、刑罰法令に抵触したり、不法行為等に基づく損害賠償請求などが発生したりする可能性がある点にも留意する。

(1) 顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして(2) 社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、(3) 就業者の就業環境を害するものをいう。

＜条例第2条第4号 定義 カスタマーハラスメント＞

### (1) 顧客等からの就業者に対する「言動」について

- 「言動」とは、顧客等が発する「言葉」及び、就業者に向けて行う「行動」の双方を含むものとする。
- 「言動」には、対面での行為だけでなく、電話、インターネット、SNS等での行為も対象となる。（就業者を特定または特定しうる内容で不特定多数が閲覧できる状態にする場合を含む。）

### (2) 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」について

#### ア. 考え方

- 「社会通念上許容される範囲を超えた」とは、「社会全体で一般的に認められている考え方や価値観の範囲を超えているもの」とする。
- 判断に当たっては、顧客等が正当な指摘をしたにも関わらず、事業者（就業者）が不適切な対応をしたことが、カスハラの発端になっている場合もある点に留意する必要がある。
- 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の判断に当たっては、カスハラに該当する可能性がある事例ごとに、具体的な「内容」（注4）及び「手段・態様」（注5）に着目することが重要となる。
- ここで「内容」とは「顧客等が行う意見、要望等において求める事柄」とし、「手段・態様」とは「顧客等が意見、要望等を伝えるために行う行為」とする。
- この際、「内容」又は「手段・態様」のいずれか一方が、社会通念上許容される範囲を超えた場合でも、カスハラに該当する可能性がある点に留意する。

### イ. 具体例

次に示す例は、あくまで例示であり、限定列挙ではないことに留意する。

#### ＜社会通念上許容される範囲を超えたもの（内容）の例（注4）＞

内 容	該当し得る例
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	<p>注文した料理に問題がないにもかかわらず、言いがかりをつけて金銭や料理の作り直しを要求する。</p>
	<p>商品を購入した小売店の就業者に対し、サービス内容に含まれていないにもかかわらず、一方的に自宅までの無料配送を要求する。</p>
	<p>ホテルのフロントスタッフに、宿泊契約がない、予約した部屋の無料アップグレードや追加サービスを要求する。</p>
	<p>市役所の職員に業務とは無関係である買い物の手伝いなど個人的な用事を依頼する。</p>
	<p>教室や体育館などを私的に使いたいため、学校の教員に無料で貸し出すよう求める。</p>
	<p>学校職員に、教育活動とは無関係な私的な送迎や買い物の手伝いを求める。</p>
契約等により想定しているサービス等に照らして不相当な要求	<p>契約書に記載されていないサービスの提供を求める。</p>
	<p>契約を履行したにもかかわらず、言いがかりをつけて代金を支払わない。</p>
	<p>市役所の窓口手続に問題がないにもかかわらず、特別な優遇措置や迅速な対応をしつこく要求する。</p>
	<p>ごみ収集日に、特別に自宅まで来てごみを収集するよう要求する。</p>
	<p>学校等において授業料を支払っていることを理由に、カリキュラムに含まれていない個別指導を実施するよう求める。</p>
	<p>学校規則に従って処分を受けた子供の保護者が、「うちの子だけ特別扱いしろ」と優遇措置を要求する。</p>

### ＜社会通念上許容される範囲を超えたもの（内容）の例（注4）＞

内 容	該当し得る例
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	購入した商品を購入店舗とは関係のない別会社の店舗で返品・交換しようとする。 サポート時間外に即時対応を要求する。
	特定の製品の在庫がない場合に、即時入荷を要求する。
	法律で定められた期限を過ぎた申請書の受理を強要する。
	子どもが高校を卒業できないため、保護者が、過去の成績や出席記録を改ざんするよう要求する。
	保護者が、学校の教育方針やカリキュラム全体を、自分の子供に合わせて、変更するよう求める。

なお、以下の例は、社会通念上許容される範囲を超えたもの（内容）に該当しないと考えられるが、行為の手段・態様に十分留意した上、総合的に判断する必要がある。

### ＜該当しない例＞

- 就業者（又は事業者）の言動やサービス内容に問題があった場合、そのことについて意見・要望を伝える。
  - ⇒ 意見・要望を伝える時間が長時間にわたるなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。
- 契約書等であらかじめ定められた規定に基づき、サービス等の内容の変更を要求する。
  - ⇒ 規定に基づいた要求であっても、大声で責めながら要求を行うなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。
- 購入した商品に不具合があったため、正しい手順を踏み、可能な範囲での対応を要求する。
  - ⇒ 要求時に、机をたたくなど威圧感を与える行為を行うなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。

### ＜社会通念上許容される範囲を超えたもの（手段・態様）の例（注5）＞

手段・態様	該当し得る例
身体的な攻撃 (殴る・蹴る・つばをはきかける 等)	意見、要望が通らなかつたため、就業者に殴る・蹴るなどの暴力をふるう。 サービスに不満を持ち、就業者に対してつばをはきかける。 レジ対応に不満を持つたため、購入予定の商品を店員に投げつける。 住民相談窓口の手続きの対応に不満を持つた者が、職員の胸ぐらをつかむ。 子どもの成績に不満を持つた保護者が、クラス担任を叩く。 駅のホームで酔つた乗客が駅員に暴力をふるう。
精神的な攻撃 (脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等)	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。 要求が通らない場合に、就業者に侮辱的な発言をし、土下座を強要する。 就業者に「お前のせいで被害を受けた」と繰り返し責め立てる。 行政窓口の対応に不満を持ち、「お前なんか役に立たない」と職員を侮辱する。 教師の授業内容に不満を持つ保護者が、「お前が教師なのが信じられない」と侮辱する。
威圧的な言動 (大声で責める、にらむ、モノをたたく 等)	店内で就業者をにらみつけ、大声で文句を言う。 クレーム（※）時に机を叩いて威圧感を与える。 就業者をにらみつけながら、長時間にわたつて文句を言い続ける。 窓口で、大声で「早くしろ！」と叫び、職員を威圧する。 クラスの3者面談時に保護者が、クラス担任に「指導方法がおかしい」と何度も大声で責める。 飲食店で、酔つた勢いで気が大きくなり、大声でホールスタッフを責め立てる

※以降、本指針では、「クレーム」を「苦情・意見・申出等の意見全般」と定義する。

### ＜社会通念上許容される範囲を超えたもの（手段・態様）の例（注5）＞

手段・態様	該当し得る例
継続的な、執拗な言動 (頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り等)	<p>同じ内容のクレームを何度も繰り返し、解決済みの問題について、再度対応を求める。</p> <p>就業者の小さなミスや言葉尻を取り上げ、執拗に責め立てる。</p> <p>就業者に実現不可能な要求を何度も繰り返し行う。</p> <p>税金の支払い方法や期限について合意したにも関わらず、後になって「そんな合意はしていない。」と主張し、再度対応を求める。</p> <p>教頭に正当な理由がないにもかかわらず「クラス担任を変えてほしい。」と、無理難題を何度も繰り返す。</p>
拘束的な言動 (長時間の拘束・居座り・電話等)	<p>就業者の業務に支障を来すほどの長時間の窓口対応を強要し、要求が通らなければ、その場に居座り続ける。</p> <p>不満を繰り返し訴え、長時間電話を切らない。</p> <p>頻繁に長文メールを送った上、即時の返信を要求し続けるなどして、長時間のメール対応を強要する。</p> <p>住民が電話で長時間にわたり、不当な要求を繰り返し、職員の通常業務を妨げる。</p> <p>3者面談中、終了を促しても保護者が話を終えようとせず、予定時間を大幅に超えて同じ話を繰り返す。</p>
性的な言動 (わいせつな言動、就業者へのつきまとい等)	<p>就業者にわいせつな言動を行う。</p> <p>勤務終了を見計らって待ち伏せするなど、特定の就業者につきまとう。</p> <p>施設入所者が看護職員、介護職員等に不必要に触れる行為を行う。</p> <p>市役所の職員に性的な内容の電話を繰り返す。</p> <p>保護者がクラス担任に卑猥な内容のメールを送る。</p>

### ＜社会通念上許容される範囲を超えたもの（手段・態様）の例（注5）＞

手段・態様	該当し得る例
就業者個人への攻撃・嫌がらせ (就業者個人の容姿に関する中傷、就業者をSNS等へ無断で公開する、事業者の瑕疵による責任を就業者に転嫁する等)	業務に關係のない就業者の服装や容姿について言及し、中傷を行う。 就業者を勝手に撮影し、就業者の顔や名札などをSNS等へ無断で公開する。 就業者個人に侮辱的な内容のメールを送る。 住民が特定の職員を指定して、何度も同じ要求を長時間にわたり繰り返す。 保護者が、無断で教員の写真を撮り、「教師としての能力なし」などのコメントとともにSNS等に投稿する。 スーパーで事業者が登録した商品の値段設定が間違っていたにもかかわらず、レジ打ち担当のパート従業員個人のミスであると執拗に責め立てる。

※ 上記の行為は、傷害罪、暴行罪、名誉棄損罪、威力業務妨害罪等の刑罰法令に抵触したり、不法行為等に基づく損害賠償請求が発生したりする場合がある。（注6）

なお、以下の例は、社会通念上許容される範囲を超えたもの（手段・態様）に該当しないと考えられるが、行為の内容に十分留意した上、総合的に判断する必要がある。

### ＜該当しない例＞

- 意見や要望等を、感情的にならずに冷静に伝え、不満を表す。  
⇒ 就業者の小さなミスや言葉尻を取り上げ、執拗に責め立てるなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。
- 意見や要望等を伝える際に、本質から外れた揚げ足取りなどを行わず、真摯に対話を行う。  
⇒ 意見・要望等が必要以上に長時間にわたるなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。
- 就業者の業務に支障を来さないよう、必要以上に窓口等で対応を求める。  
⇒ 求めた対応が著しく困難又は不可能なものであるなどの場合は、社会通念上許容される範囲を超えたものに該当する場合もある事に留意する。

### 参考：刑罰法令等の例（注6）

刑罰法令等	条文
刑法第204条 傷害罪	人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。
刑法第208条 暴行罪	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
刑法第222条 脅迫罪	<p>1 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。</p> <p>2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し、害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。</p>
刑法第223条 強要罪	<p>1 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。</p> <p>2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする。</p> <p>3 前2項の罪の未遂は、罰する。</p>
刑法第230条 名誉棄損罪	<p>1 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。</p> <p>2 死者の名誉を毀損した者は、虚偽の事実を摘示することによってした場合でなければ、罰しない。</p>
刑法第231条 侮辱罪	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
刑法第233条 信用棄損罪 及び業務妨害罪	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

## 参考：刑罰法令等の例（注6）

刑罰法令等	条文
刑法第234条 威力業務妨害罪	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条（第233条）の例による。
刑法第249条 恐喝罪	1 人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の拘禁刑に処する。 2 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。
民法第709条 不法行為による 損害賠償	故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

※ この他、軽犯罪法においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされているほか、カスハラに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性がある点に留意する。

(<sub>1</sub>)顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして(<sub>2</sub>)社会通常上許容される範囲を超えたものであり、かつ、<sub>(3)</sub>**就業者の就業環境を害する**ものをいう。

＜条例第2条第4号 定義 カスタマーハラスメント＞

### (3) 「就業者の就業環境を害する」について

#### ア. 考え方

- 「就業環境を害する」とは、「就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられることにより、就業環境が不快となり、就業する上で看過できない程度の支障が生じること」とする。
- 判断にあたっては、平均的な就業者の感じ方（同様の状況で同様の行為を受けた際、社会一般の就業者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるものであるかどうか）を基準とすることが適当である。
- なお、行為の頻度が高いほど就業環境が害されることが多いと考えられるが、行為の内容によっては、たとえ1回だけの行為であっても、就業環境を害する行為にあたる場合となる点に留意する。

### イ. 具体例

#### ＜就業環境を害する行為の具体例＞

##### 該当し得る例

顧客等が同じ問題について、繰り返しクレームを行うため、対応に多大な時間がかかり、他の業務に支障がでる場合

顧客等が長時間にわたって電話を切らず、執拗なクレームを続けるため、就業者が他の業務に対応できないような状況になった場合

顧客等が過剰な謝罪を要求し、頻繁に訪問を強制したことで、就業者が心身を病み、通常業務ができない状況になった場合

顧客等の理不尽な要求により、怒りを覚え、就業者が仕事に対する意欲をなくし、生産性が低下した場合

顧客等が行政窓口で、法的に対応できない要求を繰り返し、その対応に多くの時間を取りられて疲弊した結果、通常業務ができないような状況になった場合

顧客等が役所を頻繁に訪れ、長時間にわたり同じ質問を繰り返し、他の業務に対応することができない状況になった場合

保護者から、「指導方法が悪い。」と何度も長時間にわたり、クレーム電話が入ることにより、教職員が他の業務に手がつけられない状況になった場合

クラス担任個人について、保護者が根も葉もない噂を広げた結果、業務に集中できなくなる場合

## 2 カスタマーハラスメントの禁止

(1) 何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

＜条例第4条 カスタマーハラスメントの禁止＞

- 防止対策を推進するには、「カスタマーハラスメントを行ってはならない」と、県として禁止を強く宣言し、社会全体の共通認識とすることが重要である。
- これにより、事業者、就業者、顧客等が協力し合い、カスハラのない誰もが安心して働くことができる社会の実現を目指す。

### (1) 「何人も」について

#### ア. 考え方

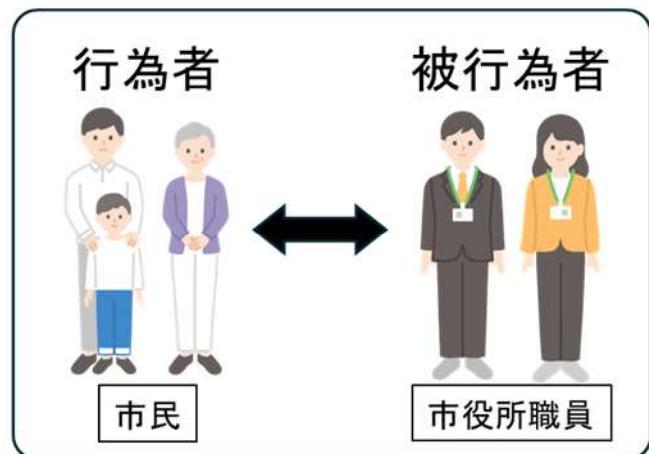
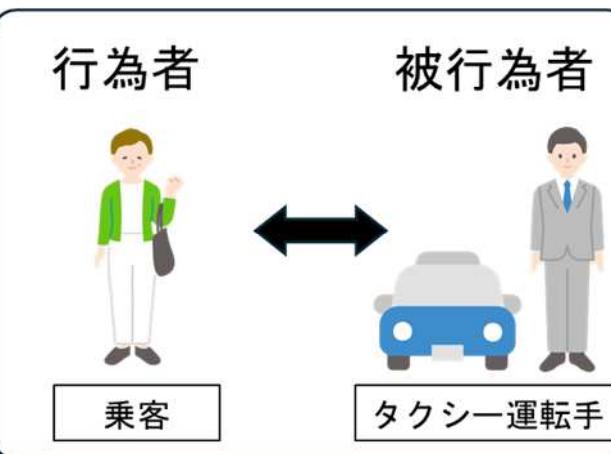
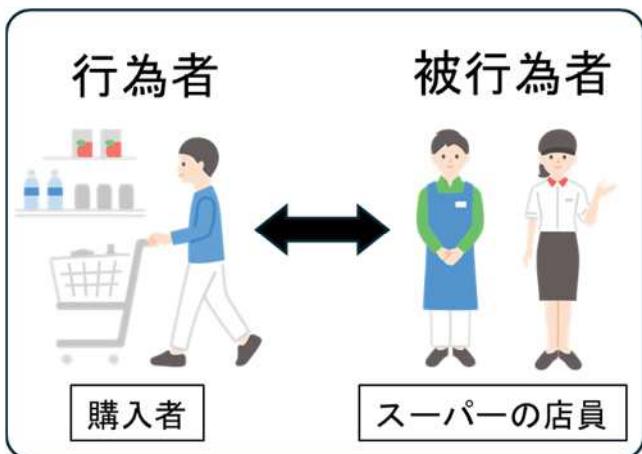
- 「何人も」とは、居住地（県内・県外）や国籍を問わず「カスハラの行為者となり得る全ての人」とする。
- 「行為者」には、一般的に想定される顧客や施設利用者だけでなく、取引先や事実上の利害関係がある者など、様々な者が含まれる。
- なお、カスハラは、あらゆる場所及び状況において、当然に禁止されるものであり、一般的に想定される店舗や事務所だけでなく、電話、インターネット等も含まれることに留意する（注7）。

### イ. 具体例

次に示す例は、あくまで例示であり、限定列挙ではないことに留意する。

#### ＜場所及び状況に応じたカスタマーハラスメントの行為者及び被行為者の例（注7）＞

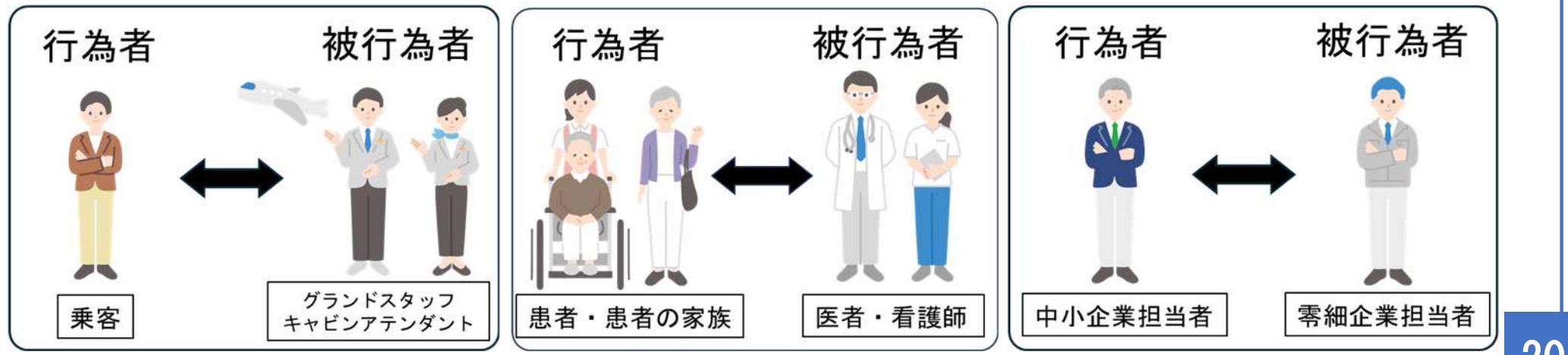
	場所及び状況	カスハラの行為者	カスハラの被行為者
1	スーパーで食料品を購入	購入者	スーパーの店員
2	オンラインショッピングで企業がパソコンを購入	企業の購買担当者	オンライン販売窓口担当者
3	書店で学生が参考書を購入	学生	書店員
4	百貨店でビジネスマンが取引先への手土産を購入	ビジネスマン	百貨店販売員
5	介護施設又は自宅で介護サービスを利用	利用者本人、利用者家族	介護スタッフ、ケアマネージャー
6	タクシーの利用	乗客	タクシー運転手
7	商品の配達	購入者	配達員
8	ホテルの宿泊	宿泊客	ホテルスタッフ
9	市役所で住民票を取得	市民	市役所職員



### ＜場所及び状況に応じたカスタマーハラスメントの行為者及び被行為者の例（注7）＞

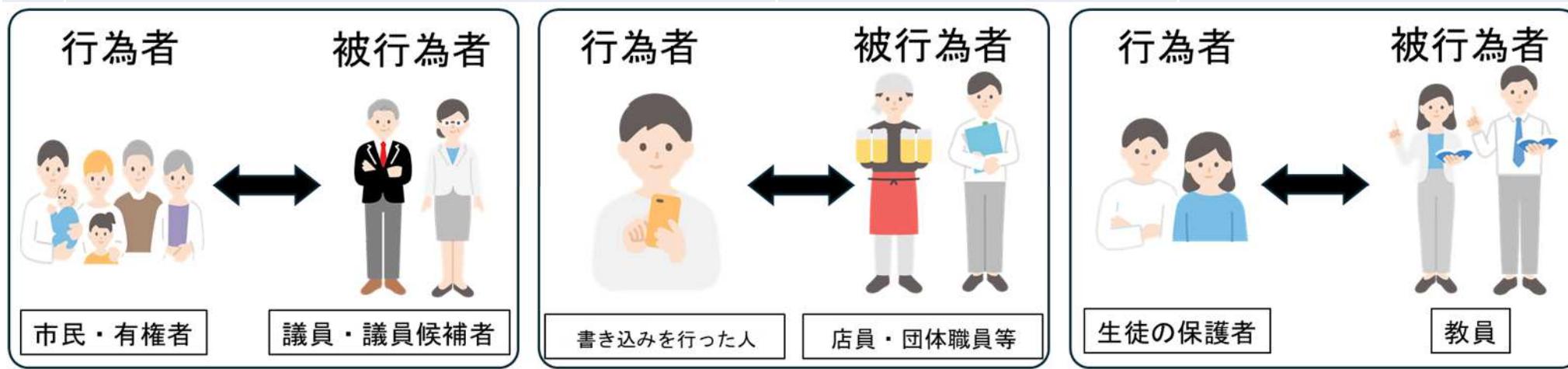
	場所及び状況	カスハラの行為者	カスハラの被行為者
10	ハローワークで雇用保険の失業給付申請	求職者	ハローワーク職員
11	県税事務所で自動車税の相談	県民	県税事務所職員
12	公共交通機関の利用	乗客	乗務員、駅員
13	空港を利用	乗客	グランドスタッフ、キャビンアテンダント
14	病院での受診	患者、患者の家族	医者、看護師
15	子どもの学校の体育館の利用	保護者	教職員、学校事務員
16	観光案内所での情報提供	旅行者	観光案内所職員
17	図書館の利用	利用者	図書館職員
18	システム開発業務を受注するフリーランス（注）	委託業務発注者	フリーランス技術者
19	中小企業から部品や素材を受注している零細企業（注）	中小企業担当者	零細企業担当者

（注）事業者間取引時に弱い立場となる可能性が高いほうを被行為者と例示している。



### ＜場所及び状況に応じたカスタマーハラスメントの行為者及び被行為者の例（注7）＞

	場所及び状況	カスハラの行為者	カスハラの被行為者
20	集会活動、選挙活動	市民、有権者	議員、議員候補者
21	自治会による集会の開催	自治会住民	自治会役員
22	イベント会場での参加者誘導	イベント参加者	イベントスタッフ
23	ボランティア活動	ボランティア参加者	運営スタッフ
24	行政事業の説明	住民、議員	行政職員
25	SNS等での悪意ある書き込み	書き込みを行った人	店員、団体職員 等
26	工場の騒音問題への対応	近隣住民	工場経営者
27	大規模商業施設建設設計画の説明	近隣の商店街組合員	計画推進者 (従業員、行政職員 等)
28	PTA行事の運営	生徒の保護者	PTA役員
29	担任クラスの保護者面談	生徒の保護者	教員



## 1 各主体の定義

- カスタマーハラスメント防止対策を推進するには、社会全体で対策に取り組むことが重要であるため、取り組むべき主体を、県、事業者、就業者及び顧客等とし、それぞれの定義、責務を明確に示す必要がある。

### （1）事業者

（ア）事業（イ）営利を目的としないものを含む。以下同じ。）を行う個人又は法人その他の団体

（ウ）国及び地方公共団体を含む。）をいう。

＜条例第2条第1号 定義 事業者＞

### ア. 考え方

- 「事業者」は、事業を行う個人、法人、団体のいずれかとし、それぞれの考え方は次のとおりとする。
- ・個人…法人を設立せず個人で事業を営んでいるもの
  - ・法人…法律によって人格が認められ、個人と同様に権利を持ち、義務を負うことが認められた組織
  - ・団体…一定の目的を共有し、その達成のために継続的に活動する結合体又はその連合体
- 本条例においては、事業者の範囲を「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」ものとする。
- 「（ア）事業」とは、「生産、営利、社会貢献など一定の目的を持って継続的に行われる活動」とする。
- 「（イ）営利を目的としないもの」とは、ボランティア活動、PTA活動、地域貢献活動、文化振興活動などである。
- なお、「（ウ）国及び地方公共団体を含む。」としているのは、公的機関も民間事業者と同様に「一事業者」の立場で、カスハラから就業者（公務員）を守る必要があることを明確に示すため明記している。

## イ. 具体例

次に示す例はあくまで例示であり、限定列挙ではないことに留意する。

### ＜事業者に該当する例＞

区分	例
個人	個人事業主、農家、フリーランス、個人で地域イベントを運営する者 等
法人	株式会社、合同会社、合資会社、合弁会社、一般（公益）社団法人、一般（公益）財団法人、協同組合、学校法人、医療法人、宗教法人、社会福祉法人、NPO法人、地方公共団体、独立行政法人、特殊法人 等
団体	商店街組合、ボランティア団体、労働組合、PTA、自治会 等

※ 地方公共団体や独立行政法人と同様に、国の機関も事業者として取り扱うこととする。

### ＜事業者に該当しない例＞

- ・ 愛知県外のみで事業を行う個人・法人・団体
- ・ アマチュアバンドなど収益目的でない趣味活動を行うもの
- ・ 友人間の集まり 等

## (2) 就業者

(ア) 事業者の行う事業に係る業務に従事する者をいう。

＜条例第2条第2号 定義 就業者＞

### ア. 考え方

- 「就業者」は、愛知県内の本社、支社、営業所などにおいて業務を行う者とし、県民であるか否か、就業する期間、契約形態、官民は問わないものとする。（注8）
- 「(ア)事業者の行う事業に係る業務」とは、「有償・無償を問わず、事業者の事業に関連して、特定の目的を達成するために行う一連の活動や作業」とする。
- 事業者の行う事業に係る業務には、就業者が、テレワーク等により県外で県内事業者の業務を行う場合や、県外に出張して業務を遂行する場合など、県の区域外で従事する場合（注9）も含むこととする。

### イ. 具体例

次に示す例はあくまで例示であり、限定列挙ではないことに留意する。

＜就業者に該当する例（注8）＞

#### 例

従業員（正社員、パート、アルバイト、派遣社員 等）、公務員（国家公務員、地方公務員）、団体（財団法人、社団法人、NPO法人 等）職員、農家、漁師、個人開業者（弁護士、税理士、医師、歯科医師 等）、個人事業主、フリーランス、議員、PTA役員、自治会役員、ボランティアスタッフ 等

＜就業者に該当しない例＞

- ・個人的な趣味活動に従事する者
- ・違法行為を行う者（犯罪行為に関連する活動）等

#### ＜事業者の行う事業に係る業務（県の区域外で従事する業務）の例（注9）＞

##### 例

従業員が愛知県内事業者の業務をテレワーク等により県外で行う場合

営業担当者が、県外の出張先で業務を行う場合

愛知県内事業者の従業員が、東京や大阪などで開催される業界展示会に出展し、自社製品をPRする場合

愛知県内事業者の社員が、業務命令により、東京で開催される業界セミナーの研修に参加する場合

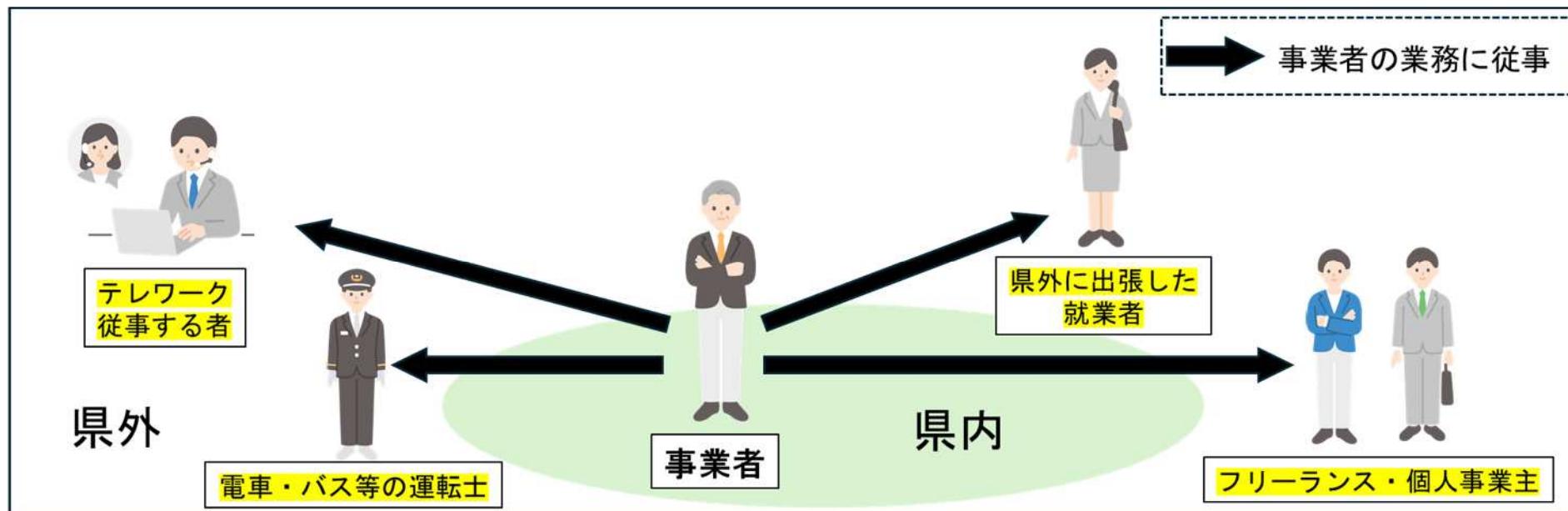
鉄道やバスの運転士が、愛知県内事業所に勤務し、業務として県外まで運転を行う場合

フリーランスが、愛知県内企業から受注したデータ分析を、県外のオフィスや自宅で行う場合

#### ＜就業者に該当する者のイメージ＞

マークを付けた者については、いずれも「就業者」に該当し得るものと考えられる。

ただし、判断に当たっては、個々の状況に応じて検討する必要があることに留意する。



## (3) 顧客等

顧客、<sup>(ア)</sup>取引の相手方、<sup>(イ)</sup>施設の利用者<sup>(ウ)</sup>その他の事業者の行う事業に関係を有する者（前二号に掲げるものを除く。）をいう。

＜条例第2条第3号 顧客等＞

### ア. 考え方

- 「顧客等」は、居住地（県内・県外）や国籍を問わず、商品の購入者やサービス（国や地方公共団体が行う行政サービスを含む）の利用者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客等も含むものとし、カスハラ行為者となる可能性がある全ての者とする。
- 「(ア)取引の相手方」とは、事業者間の契約や商取引において、直接契約関係を結ぶ相手方とする。
- 「(イ)施設の利用者」とは、駅、空港、病院、学校、公共施設等の施設を利用する者とする。
- 「(ウ)その他の事業者の行う事業に関係を有する者」には、工場の近隣住民など、事業者の行う事業に事实上の利害関係がある者も含むものとする。

## イ. 具体例

次に示す例はあくまで例示であり、限定列挙ではないことに留意する。

### ＜顧客等に該当する例＞

区分	顧客等	(参考) 就業者
商品の購入者	スーパーで食料品を購入する者	スーパーの店員
	オンラインショッピングでパソコンを購入する企業の購買担当者	オンライン販売窓口担当者
	書店で参考書を購入する学生	書店員
	百貨店で取引先への手土産を購入するビジネスマン	百貨店販売員
サービスの利用者	介護施設又は自宅で介護サービスを利用する者及びその家族	介護スタッフ、ケアマネージャー
	タクシーの乗客	運転手
	商品の配達を受ける購入者	配達員
	ホテルの宿泊客	ホテルスタッフ
行政サービスの利用者	市役所で住民票の写しを取得する市民	市役所職員
	ハローワークで雇用保険の失業給付申請を行う求職者	ハローワーク職員
	県税事務所で自動車税の相談をする県民	県職員

## ＜顧客等に該当する例＞

区分	顧客等	(参考) 就業者
施設の利用者	電車・バス等公共交通機関の乗客	乗務員、駅員
	空港を利用する乗客	グランドスタッフ、 キャビンアテンダント
	病院で受診する患者やその家族	病院スタッフ
	子どもの学校の体育館を利用する保護者	教職員、学校事務員
	観光案内所で情報提供を受ける旅行者	観光案内所職員
	図書館で本を借りる利用者	図書館職員
取引の相手方 (BtoB)	フリーランス技術者にシステム開発業務を発注する 企業担当者	フリーランス技術者
	中小企業から部品や素材を受注している零細企業に 部品や素材を発注する中小企業の担当者	零細企業担当者

＜顧客等に該当する例＞

区分	顧客等	(参考) 就業者
その他の事業者の 行う事業に関係を 有する者	集会活動に参加する又は街頭演説を聴講する市民、有権者	議員、議員候補者
	自治会の集会に参加する住民	自治会役員
	イベント参加者	イベントスタッフ
	ボランティア活動の参加者	ボランティア団体スタッフ
	行政事業の説明を受ける住民、議員	行政職員
	SNS等で悪意ある書き込みをする者	対象となった店員、職員等
	工場の騒音問題を抱える近隣住民	工場の従業員
	大規模商業施設建設設計画の悪影響を受ける近隣の 商店街組合員	計画推進者（従業員、行政職員等）
	PTA行事に参加する保護者	PTA役員
	保護者面談に参加する保護者	教員

## 2 各主体の責務

### (1) 事業者

1 事業者は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題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の防止に関する施策に協力するよう努めなければならない。 <条例第6条第1項 事業者の責務>

- カスハラ防止対策を実施するにあたっては、まず事業者自身がカスハラについて、関心と理解を深めることが重要である。
- 県が実施する防止施策に協力しながら、各事業者の実情に応じた対策を推進することを期待している。

2 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、基本理念にのっとり、<sup>(ア)</sup>必要な体制の整備<sup>(イ)</sup>その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。 <条例第6条第2項 事業者の責務>

- カスハラの防止を図る上では、事業者がカスハラの被害者となる就業者を保護する事前防止の取組を積極的に講ずることが重要となる。
- 「(ア)必要な体制の整備」とは、カスハラの事前防止の取組として、相談窓口の設置や支援体制の確立により、就業者が安心して業務に従事できる環境を整備することを想定している。
- 「(イ)その他の必要な措置を講ずる」とは、各職場におけるカスハラの実態把握、防止に向けた経営者の基本方針、基本姿勢の周知・啓発、具体的な対応方法を示した防止対策マニュアルの作成、就業者への教育・研修などを想定している。

3 事業者は、カスタマーハラスメントが行われたと認めたときは、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントを行った顧客等に当該<sup>(ア)</sup> カスタマーハラスメントの中止の求めその他の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。

＜条例第6条第3項 事業者の責務＞

- 就業者にカスハラが行われた際には、就業者を保護することを目的に、事業者が当該行為者に毅然とした対応をとることが重要である。
- 事業者がカスハラ行為者に行うことが可能な措置の具体例として「(ア)カスタマーハラスメントの中止の求めその他の必要かつ適切な措置を講ずる」と定めることにより、事業者が適切な対応を取れるようにしている。

＜カスタマーハラスメント行為者に対する必要かつ適切な措置の例＞

## 例

カスタマーハラスメント行為の中止の申し入れ

対応の打ち切り

退去要請、出入り禁止措置

商品やサービスの提供停止

警告文書の送付

弁護士等と連携して法的措置をとる

警察への通報（刑罰法令に抵触する可能性のある場合等）

4 事業者は、基本理念にのっとり、自らの行う事業に係る就業者が業務に従事する際カスタマーハラスメントを行うことのないよう、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### ＜条例第6条第4項 事業者の責務＞

- 就業者が事業者間取引などを行う際には、顧客等の立場で業務に従事する場合がある。
  - その際、就業者自らがカスハラ行為者とならないよう、事業者に、就業者のカスハラへの関心と理解を深めるための研修の実施などの措置を求めるものである。

## ＜事業者間取引における立場（事業者・就業者、顧客等）の入れ替わりイメージ＞



5 カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から協力を求められた事業者は、基本理念にのつとり、その協力のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

### ＜条例第6条第5項 事業者の責務＞

- 他の事業者から協力の要請を求められた場合に、カスハラ行為の事実確認や、就業者へ当該行為の中止措置を命じるなど、必要な対応を行うことを事業者に求めるものである。
  - 事業者同士が連携して、カスハラ防止に向けて取り組むことを期待している。

## (2) 就業者

1 就業者は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深め、顧客等に適切な対応を行うとともに、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。

＜条例第7条第1項 就業者の責務＞

- カスハラを防止するには、被害者となる可能性が高い就業者自身がカスハラに対する関心と理解を深めることにより、カスハラの内容や対処方法を習得し、業務中に適切な対応が取れるようにすることが重要である。
- また、就業者が顧客等に不適切な対応を行ったことが、カスハラの発生原因となることもあり、顧客等に適切な対応を行うことが重要となる。
- なお、防止対策の実効性をより高めるには、就業者一人一人が、事業者が実施するカスハラ防止対策に関する取組に協力することも必要である。

2 就業者は、基本理念にのっとり、業務に従事するに当たり、他の事業者と取引を行う場合その他の自らが他の事業者の顧客等の立場になる場合には、自らの言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

＜条例第7条第2項 就業者の責務＞

- 就業者が事業者間取引などを行う際には、顧客等の立場で業務に従事する場合も想定される。
- その際には、自らがカスハラ行為者とならないよう、取引の相手方と対等な立場であることを忘れず、互いに思いやりを持ち、言動に注意を払うことを求めている。

## (3) 顧客等

1 顧客等は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるよう努めなければならない。

＜条例第8条第1項 顧客等の責務＞

- カスハラを防止するには、顧客等に、カスハラに該当する行為や、カスハラによる就業者への悪影響、事業者が受ける経営的な損失等について、関心と理解を深めてもらう必要がある。
- これにより、顧客等が自身の言動を振り返り、適切な対応を心掛けることを期待している。

2 顧客等は、基本理念にのっとり、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。

＜条例第8条第2項 顧客等の責務＞

- 顧客等が、就業者に対し、正当な苦情・要望等を行うに当たっては、互いに思いやりを持ち、対等な立場であるという認識を持つことが重要である。
- この認識の下、たとえ就業者に瑕疵・過失があった場合でも、冷静な対応を心掛け、自らの言動に注意を払うことが求められる。

## 1 県の責務

- 1 県は、第3条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメントの防止に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。
- 2 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を実施するに当たっては、国及び市町村と連携を図るものとする。

＜条例第5条 県の責務＞

- 社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むには、県が、防止に関する総合的な施策を策定し、自ら率先して対策を実施することが重要であるため、本規定を設けている。
- 県が総合的な施策を策定し、実施するに当たっては、国や市町村との連携が不可欠であるため、本規定を設けている。

## 2 県が実施する具体的な取組

### (1) 指針の策定等

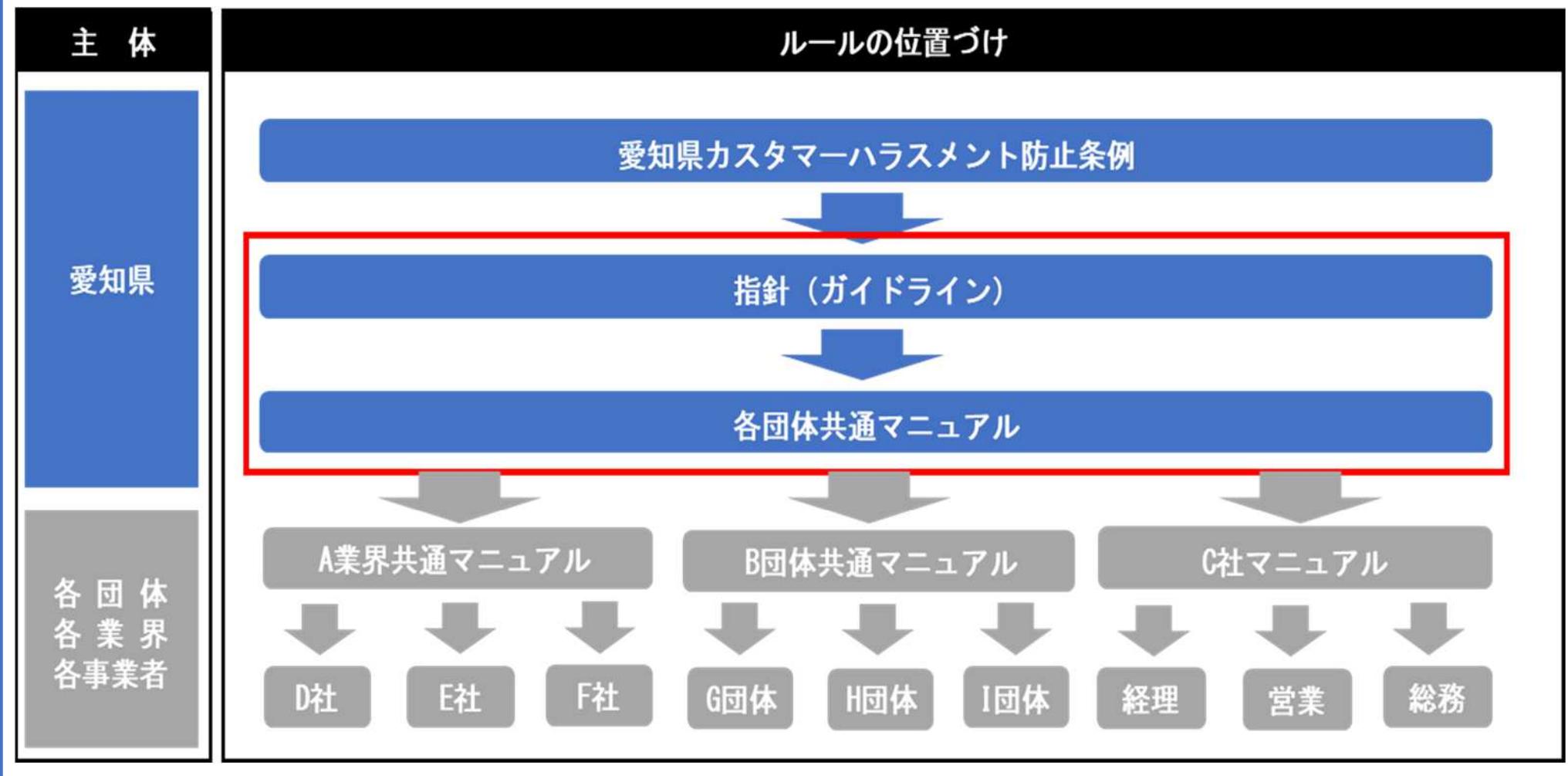
- 1 知事は、社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むために必要な事項に関する指針を定めるものとする。
- 2 知事は、前項に規定する指針を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

＜条例第9条 指針の策定等＞

- 条例に基づき防止対策を進めるには、主体となる事業者、就業者及び顧客等が、カスハラについて関心や理解を深めた上、積極的に取り組むことが重要である。
- そのため、カスハラや各主体の定義、責務などを具体的に説明するとともに、カスハラに該当し得る事例を示す「指針（ガイドライン）」を県が定めることとする。
- カスハラは業種・業態により様々であることから、業界毎に取組を推進することが重要である。業界団体や事業者が防止対策を講ずる際の参考となるよう、防止に向けた体制の整備方法やカスハラ発生時の具体的な対応手順などを示す「各団体共通マニュアル」も策定する。
- カスハラ防止対策を推進するにあたっては、社会情勢の変化などに合わせ、適宜、指針やマニュアルを改定する必要があるため、第2項を設けている。
- 指針やマニュアルを定めた場合や改定した場合は、速やかに公表し、事業者等に周知することとしている。

※なお、本指針において「業界団体」とは、ある特定の産業や業種に携わる企業や経営者の集まる団体を想定している。

## ＜指針の位置づけ＞



## (2) 相談及び助言

県は、カスタマーハラスメントの防止に関し、相談への対応及び必要な助言を行うものとする。

＜条例第10条 相談及び助言＞

- カスハラを防止するには、各職場で就業者を守る責務を担う事業者の役割が重要であることから、県は相談への対応や必要な助言を行うことにより、対策に取り組む事業者、とりわけ防止対策を自社で行うことが難しい中小企業・小規模事業者の支援を行う。
- 具体的には、条例や指針の解釈方法、職場での防止体制の整備方法、防止対策マニュアルの作成方法などについて、適切な助言を行う。

## (3) 情報の収集及び提供

県は、事業者によるカスタマーハラスメントの防止に関する取組を支援するため、必要な情報の収集及び提供を行うものとする。

＜条例第11条 情報の収集及び提供＞

- 県内におけるカスハラを取り巻く状況や既にカスハラ防止対策を実施している企業の好事例など、事業者が防止対策を推進する上で参考となる情報の収集及び提供を行う。

## (4) 広報及び啓発

県は、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する事業者、就業者及び顧客等の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ため、広報及び啓発を行うものとする。

＜条例第12条 広報及び啓発＞

- 社会全体でカスハラの防止に向けて取り組むには、防止対策の取組主体である事業者、就業者及び顧客等に、カスハラ防止の関心と理解を深めてもらうことが重要となる。
- 顧客等への消費者教育の実施や、未来の消費者となる子供たちに向けても、カスハラ防止の教育を行うことも必要となる。
- そのため、県は専用ウェブサイトなどを活用し、カスハラ防止に関する様々な広報・啓発活動を行う。

＜県が広報・啓発する内容や手段の例＞

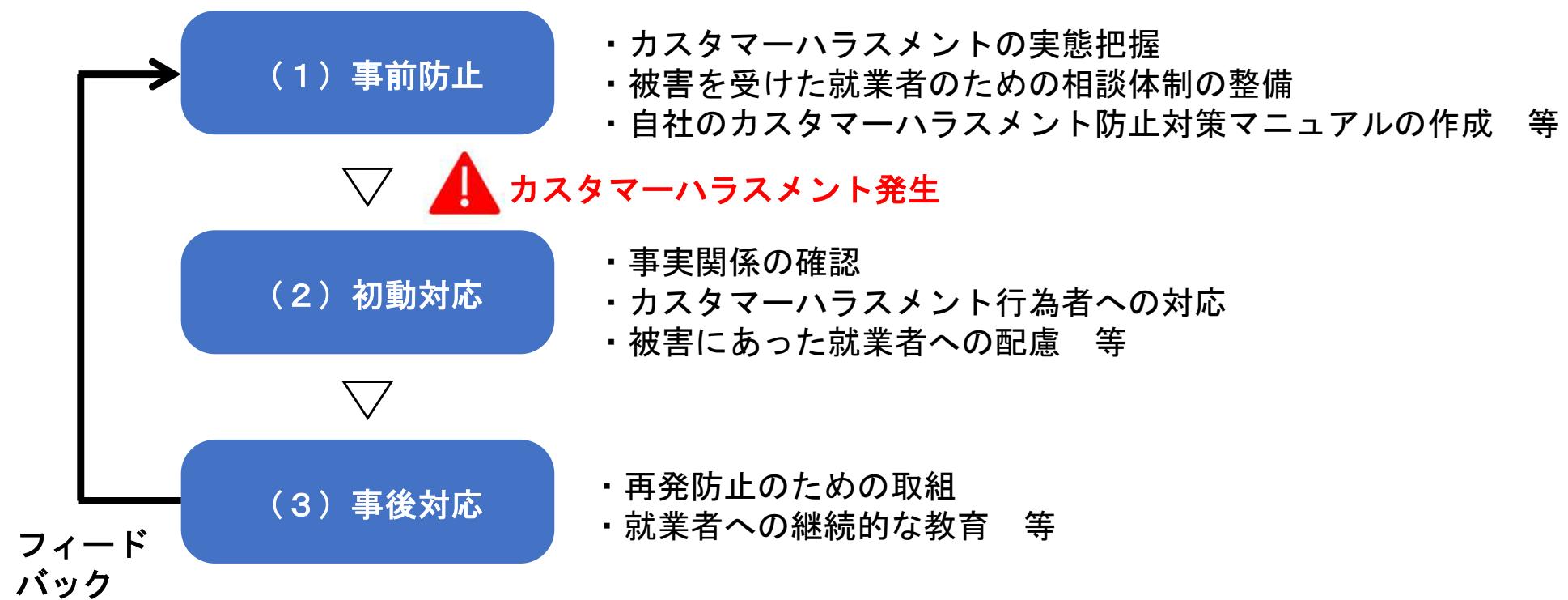
具体例	
内 容	<ul style="list-style-type: none"><li>・条例、指針（ガイドライン）及び各団体共通マニュアル</li><li>・県等が実施する各種支援策（セミナー、相談・助言体制等）</li><li>・既に対策を実施している企業の取組好事例 等</li></ul>
手 段	<ul style="list-style-type: none"><li>・専用ウェブサイト</li><li>・ポスター、チラシ、ロゴマークステッカー等の啓発資材</li><li>・企業が社内研修等に活用できる啓発動画</li><li>・子供たち向け啓発パンフレット 等</li></ul>

＜周知・啓発ロゴマーク＞



## 1 事業者に期待する取組

- 条例第6条（事業者の責務）に基づき、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期待している。  
そのため、防止対策の軸となる（1）事前防止、（2）初動対応、（3）事後対応の対応ステージ別に応じた対策について示す。



## (1) 事前防止

- 就業者がカスタマーハラスメント行為を受けた場合に、迅速に対応するためには、事前に次のような準備や取組を行うことが重要である。

### ア カスタマーハラスメントの実態把握

- カスハラは業種・業態・職種・業務内容などにより異なる場合もあるため、当該行為の具体的な事例や発生頻度など、職場においてカスハラ被害の実態把握を行う必要がある。
- 実態の把握方法は、就業者へのアンケート調査や対面での聞き取りなどが考えられる。

### イ 事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発

- 防止対策を推進するには、事業者の代表者が、防止に向けた基本方針・基本姿勢を明確に示し、就業者へ周知・啓発を行うことが重要である。
- また、防止に向けた自社の方針を、顧客等に対して明確に伝えることも重要であるため、ウェブサイトやプレスリリースなどを活用し、対外的に公表することも必要となる。

### <基本方針・基本姿勢に含める要素例>

#### 要素例

カスタマーハラスメントの内容	従業員の人権を尊重する
カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である	常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談してほしい
カスタマーハラスメントを放置しない	カスタマーハラスメントには、組織として毅然として対応をする
カスタマーハラスメントから従業員を守る	

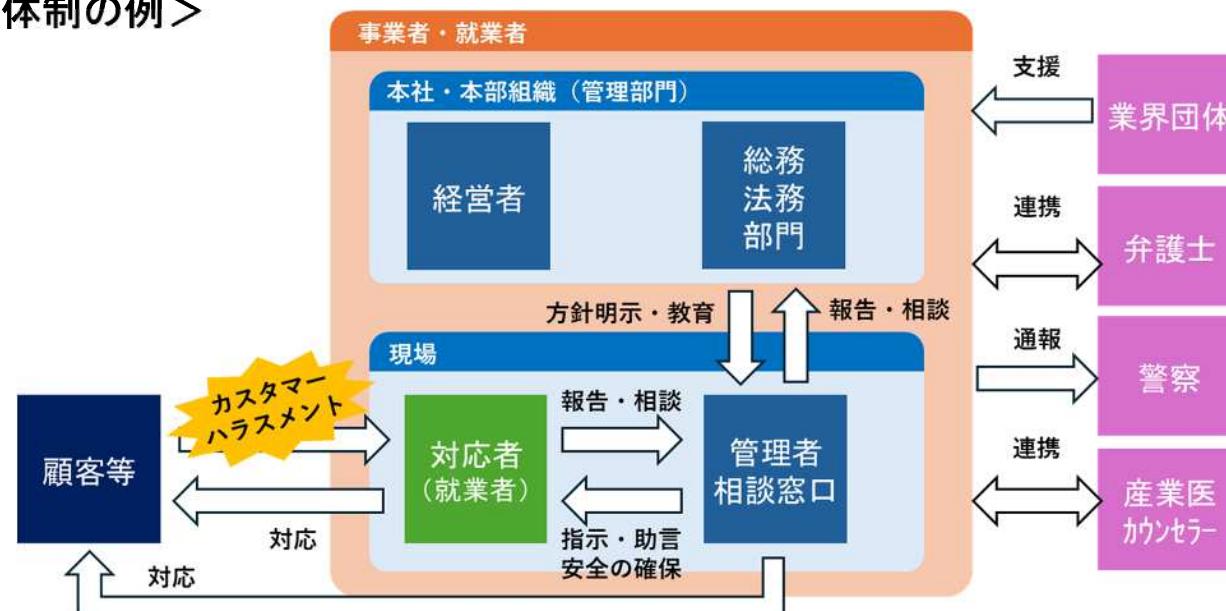
(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアルから抜粋)

## (1) 事前防止

### ウ 被害を受けた就業者のための相談体制の整備

- 就業者がカスハラ行為を受けた場合に、速やかに対応できるよう、相談窓口の設置や、相談対応者の選任などを事前に行い、就業者に周知しておくことが重要である。
- 相談対応者は、就業者が、カスハラ行為の発生を受けた場合だけでなく、当該行為の発生の恐れがある場合や、カスハラに該当するか否かの判断を要する場合などについても、幅広く相談に応じることが必要となる。
- 状況によっては、弁護士との連携が求められるほか、刑罰法令に抵触する可能性のある場合は警察への通報等が必要になることもあるため、緊急時の連絡方法などを事業者内で事前に確認しておくことも重要である。
- 相談対応者が適切な対応が行えるよう、教育・研修を実施するなど、相談対応者の相談スキルを高めることも必要となる。

＜相談窓口など社内体制の例＞



## (1) 事前防止

### エ 自社のカスタマーハラスメント防止対策マニュアルの作成

- カスハラ防止対策を効果的に実施するには、就業者に対して、当該行為の理解を深めてもらうとともに、発生時に迅速・的確に対応できるよう、事前準備が必要となる。
- そのため、県が作成する「各団体共通マニュアル」を参考に、カスハラに関する基本事項や、防止に向けた対応策を、「事前防止」、「初動対応」、「事後対応」などの対応ステージ別に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である。

#### ＜自社のカスハラ防止対策マニュアルの項目例＞

区分		項目例
総論		<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメントの定義</li><li>・カスタマーハラスメントの行為分類 等</li></ul>
対応策	事前防止	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメントの実態把握</li><li>・事業者の基本方針、基本姿勢</li><li>・被害を受けた就業者のための相談体制 等</li></ul>
	初動対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・事実関係の確認</li><li>・カスタマーハラスメント行為者への対応</li><li>・被害にあった就業者への配慮 等</li></ul>
	事後対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・再発防止のための取組</li><li>・就業者への継続的な教育 等</li></ul>

### オ 就業者への教育・研修

- カスハラ防止に向けては、就業者に対し自社のカスハラ防止対策の取組や、カスハラ行為者への現場での具体的な対応方法などについて、教育・研修を行うことも重要となる。

## (2) 初動対応

### ア 事実関係の確認

- 就業者からカスハラ発生の相談があった場合には、まず、その内容がカスハラに該当するか判断するため、原則として就業者及び顧客等の双方から、情報を収集することが重要となる。
- また、相談者の心身の状況や事案の受け止め等にも配慮し、本人の意向に沿いながら丁寧かつ慎重に対応するとともに、相談を行ったことにより、不利益な取扱いをしてはならない。
- 収集した情報の中から、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する必要がある。その際、カスハラ発生時の状況が録音・録画されたものがあれば、より正確に状況を把握することができる。
- なお、相談時に当該行為が現場で継続している場合には、対応者を変更し、上司が行為者に直接事情を聞くなど、迅速かつ適切な対応が求められる。
- そのため、日ごろから、カスハラ発生時の対応方法について、理解を深めておくことが重要となる。

### イ カスタマーハラスメント行為者への対応

- カスハラ行為者への対応は、職場の上司や同僚など、可能な限り複数人で対応することが望ましい。対応者の精神的・身体的な負担を軽減させることにより、冷静かつ適切な対応が可能となる。
- やむを得ず独りで業務に従事させる場合には、カスハラ行為者への対応の正当性などを証明するため、業務状況を録音・録画できる環境を整備することが望ましい。
- カスハラ行為者に対しては、毅然とした対応を行うことが重要であるため、各事業者において基本方針・基本姿勢を明確にした上で、当該行為者に対し、行為の中止の申し入れや、店舗からの退去要請などの措置を講ずることが望ましい。
- また、弁護士への相談や損害賠償請求など、法的措置の検討を視野に入れることも必要である。
- なお、殴る・蹴るなどの身体的な攻撃を受けている場合には、速やかに、就業者の安全確保を図るとともに、警察に通報するなどの対応も必要となる。

## (2) 初動対応

### ウ 被害にあった就業者への配慮

- 就業者から、顧客等によるカスハラについて相談があった場合には、実際にカスハラに該当するか否かを問わず、相談対応者はその内容について、真摯に傾聴することが重要である。
- 被害者（就業者）は心身に支障をきたしている可能性もあるため、状況に応じて業務を中断させて休憩を促すほか、メンタルヘルス相談の受診を進めるなどの配慮も必要である。
- また、特定の就業者に対し、毎日のように繰り返しカスハラが行われる場合には、対応者の変更や、組織的に複数名で対応する体制を整えるなど、被害者（就業者）が安心して業務に従事できる職場環境づくりが求められる。

## (3) 事後対応

### ア 再発防止のための取組

- カスハラが発生した原因について検証を行い、同様の行為が再び発生しないよう、対応方法の見直しや発生原因となった問題点の改善・対処を行うことが重要である。
- また、事業者間取引などにおいて、自社の就業者が、他の事業者の就業者からカスハラを受けた場合には、当該事業者に対して当該行為の中止の申し入れなど、適切な対応を行うことも必要である。

### イ 就業者への継続的な教育

- カスハラの発生を防止するためには、自社の就業者に対し、社内で発生した事例の情報共有や、今後の対応方法などについて周知・啓発を行う社内研修などを定期的に実施することが望ましい。

## (4) その他の取組

### ア 他の事業者への協力

- 他の事業者からカスハラ防止に関する協力要請があった場合には、当該行為の事実確認を行うとともに、必要に応じて自社の従業員に対して行為の中止を命じるなど、適切な対応を講じることが必要となる。

### イ 業界団体の役割

- カスハラは業種・業態、職種、業務内容などにより異なる場合もあるため、各業界団体が業界の特性に応じた防止対策を検討・実施するなど、中心となって対策を進めることが望ましい。
- 特に防止対策を推進するにあたっては、対策の手引となるマニュアルの作成が重要であるが、小規模企業や団体等は、一から独自のマニュアルを作成することが困難な場合もある。
- このため、各業界団体が業界の特性を踏まえたマニュアルを作成し、周知・啓発を行うことにより、業界内の事業者の取組を支援することが重要となる。

## 1 見直し規定

知事は、この条例の施行の状況及びカスタマーハラスメントの防止に関する法令の整備の状況を勘案し、この条例の規定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。

＜条例附則＞

- 今後、国の法改正の動向や社会状況の変化に応じて、条例の改正が必要となることも想定されるため、見直し規定を設けたものである。