

- 1 カスタマーハラスメント防止対策の方向性について P2
- 2 栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の
骨子案について P7

議 題 1

カスタマーハラスメント防止対策の方向性について

第1回会議での主な御意見

周知・啓発について

- まずは啓発が重要。「カスハラって何？」という方がまだまだ多い。
- 厚生労働省が作成したマニュアルは発生後の対応が中心で防止に繋がりにくいため、県には発生防止に向けた啓発に力を入れて欲しい。
- 消費者に対しどのような言動が許されないか明示すると、消費者の認識も改まると思う。
- カスハラ行為者の中には、自分の言動が問題であることを全く認識していない人もいる。このギャップをどう埋めていくかが難しい。
- 企業によってカスハラへの意識に差があるのは事実。社会全体に向けての啓発を進めることが大事。

条例及び関連施策について

- 国でも対策に取り組んでいるところだが、カスハラは地域全体で取り組むべき問題であり、県として独自のルール作りは必要である。
- 条例をはじめとする行政の施策に基づき、各企業が足並みを揃えて取組を進められるようにして欲しい。
- 国の法令・方針と整合性を図ることが必要と考えられる。
- 既に条例を制定している都道府県の内容を参考にしながら議論を進めていけるとよい。
- 実際に働く人が現場で必要なのはマニュアルや研修。現場で使えるものも形になると良い。

カスタマーハラスメント防止対策の方向性について(案)

基本的な考え方

- ◆ カスタマーハラスメントは許されない行為であり、地域社会全体で防止する姿勢を明示する。
- ◆ 県として独自のルールを作成し、事業者・就業者・消費者を含めた地域社会全体での対策を推進する。
- ◆ カスタマーハラスメントの発生防止に向けて、消費者等を中心に十分な啓発を行う。

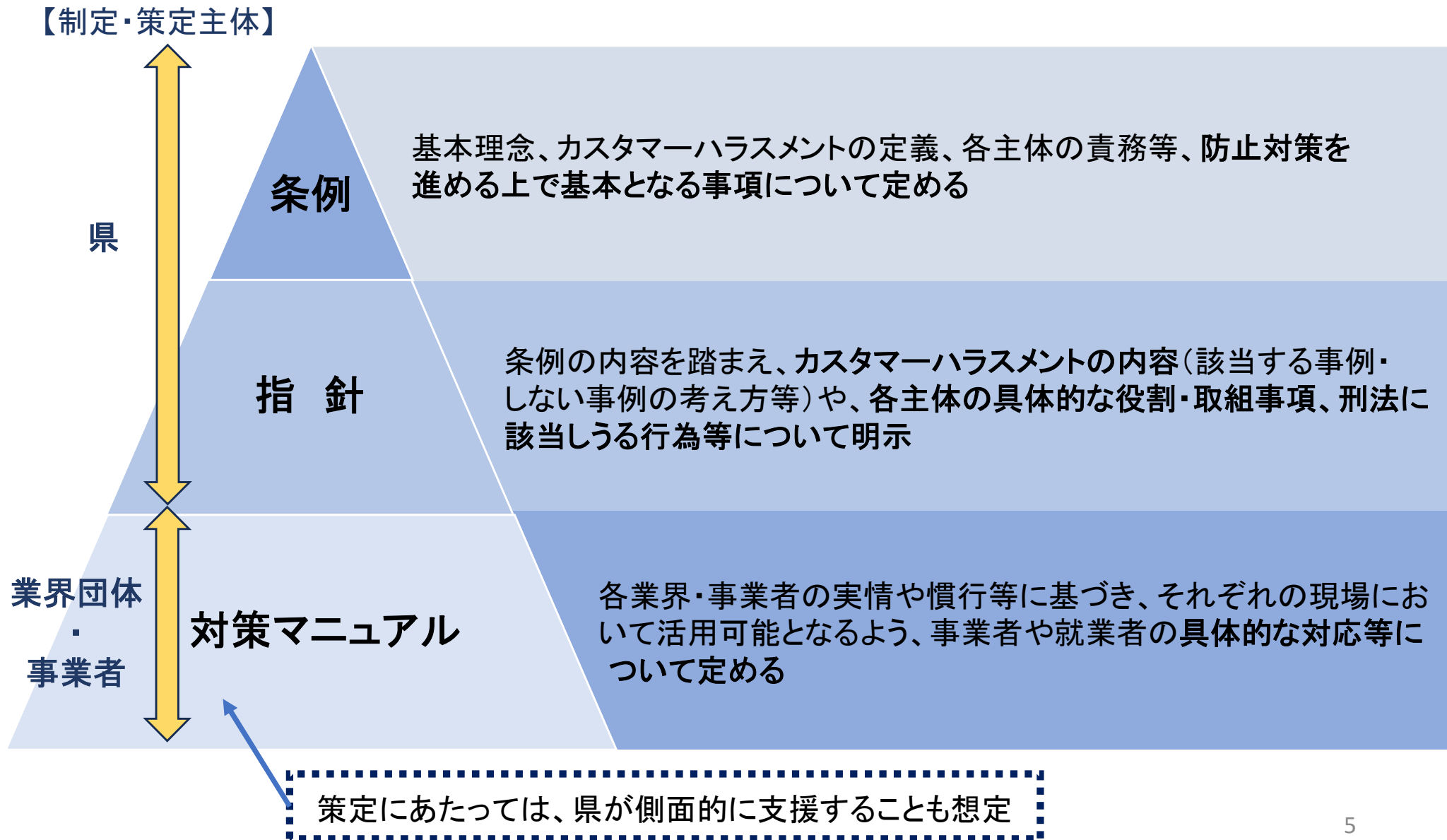


県が講じる対策例

条例の制定	✓ 地域社会全体で対策を推進するための県としてのルール
条例に基づく指針 (ガイドライン)の策定	✓ 条例で規定した内容に係る具体的な考え方・取組等について明示 (指針の内容が就業者・消費者等に伝わるよう、さらに簡略化した媒体の作成も想定)
防止対策に係る取組	✓ 発生防止に向けた周知・啓発の強化 ✓ 業界団体・事業者への支援(防止対策、事後対応等) (考えられる例:相談窓口の設置、事例の収集・公表、対策マニュアル策定への支援(専門家派遣等)、研修 等)

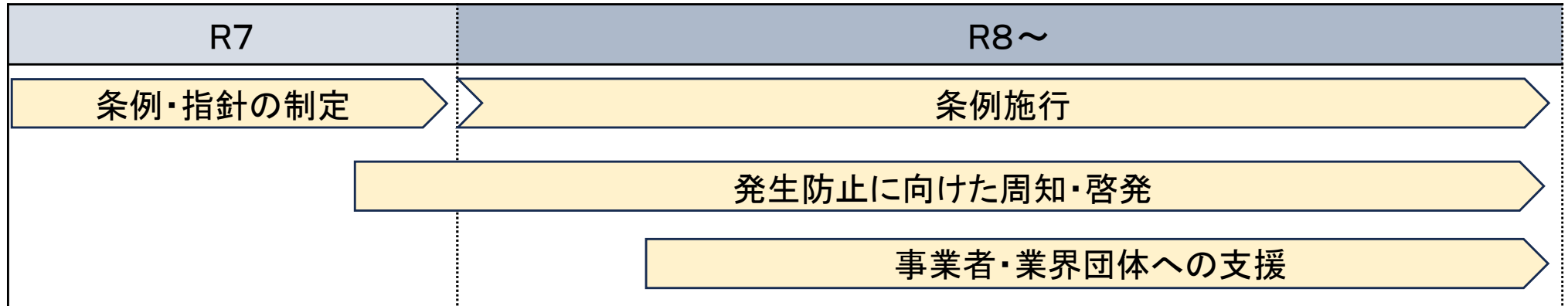
カスタマーハラスメント防止対策の方向性について(案)

条例・指針等の位置づけ



カスタマーハラスメント防止対策の方向性について(案)

今後のスケジュール(想定)



令和7年	8月26日	第2回有識者会議	対策の方向性、条例骨子案
	11月上旬	第3回有識者会議	条例素案、指針の考え方
	12月中旬	パブリックコメント実施(1ヶ月間)	
令和8年	2月	第4回有識者会議	パブコメ結果共有、指針案
	2月	パブリックコメント結果公表	
	2月中旬	条例案議会上程	
	3月19日	条例制定、指針公表	
		～順次 各種広報の実施	
	4月1日	条例施行	

議 題 2

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の骨子案について

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案

骨子案の構成

No.	項 目
(1)	目 的
(2)	各主体及びカスタマーハラスメントの定義
(3)	基本理念
(4)	カスタマーハラスメントの禁止
(5)	各主体の責務
(6)	指針の策定
(7)	施策の推進
(8)	財政上の措置
(9)	附 則

【骨子案の考え方】

- ・ 改正労働施策総合推進法の規定と整合を図る
- ・ カスタマーハラスメントは許されない行為であることを明記する
- ・ 基本理念及び各主体の責務を定め、社会全体で防止に取り組むことを明示する

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【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、県、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、県が実施する施策の基本となる事項を定めることにより、就業者の安全及び心身の健康の確保、及び事業者と顧客等との良好な関係に基づく事業の継続を図り、もって持続可能な地域社会の発展に寄与することを目的とする。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【詳細】

(2) 各主体及び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ものを含む。以下同じ。)を行う法人その他の団体(国及び地方公共団体を含む。)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・団体 (例 株式会社、NPO法人、社会福祉法人、一般財団法人)
 - ▶ その他の団体:権利能力がない団体、官公庁等 (例 ボランティア団体、保護者会、町内会、税務署、県庁、市役所)
 - ▶ 個人:個人で事業を行う者 (例 個人事業主、フリーランス)
 - ▶ いずれも組織や事業の規模は問わない

就業者

- 事業者の行う事業に係る業務に従事する者
 - ▶ 業務:経済的な活動だけでなく、ボランティアをはじめとする社会貢献活動も含む
 - ▶ 県民か否か、雇用形態、業務に対する賃金・対価の有無は問わない
 - ▶ テレワークや一時的な出張により、県外で業務に従事する者も含む

顧客等

- 顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者の行う事業に関係を有する者(就業者を除く)
 - ▶ 県民か否かを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となりうる全ての者を指す

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【詳細】

(2) 各主体及び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

- 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こと

▶社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none">・一時間を超える長時間の拘束、居座り・長時間の電話・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	<ul style="list-style-type: none">・言いがかりによる金銭要求・私物の故障についての金銭要求・制度上できないことへの要求
リピート型	<ul style="list-style-type: none">・遅延した事による運賃の値下げ要求
<ul style="list-style-type: none">・頻繁に来店し、その度にクレームを行う・度重なる電話・複数部署にまたがる複数回のクレーム	<ul style="list-style-type: none">・契約内容を超えた過度な要求・難癖をつけたキャンセル料未払い、返金要求
暴言	脅迫
<ul style="list-style-type: none">・大声、暴言で執拗に責める・店内で大きな声をあげて秩序を乱す・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	<ul style="list-style-type: none">・脅迫的な言動、反社会的な言動・物を壊す、殺すと言った発言による脅し・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
対応者の揚げ足取り	SNS への投稿
<ul style="list-style-type: none">・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める・当初の話からのすり替え、執拗な責め立て	<ul style="list-style-type: none">・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開)・会社・社員の信用を毀損させる行為

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省)より抜粋

▶具体的な内容・考え方等については、別途定める指針において規定

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【詳細】

(3) 基本理念

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を傷つけ就業環境を害するとともに、事業者に対しても業務の継続及び人材の確保に悪影響を及ぼす行為で、許されない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は、就業者と顧客等が対等な立場において相互に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。
- 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、配慮して行わなければならない。

▶ 顧客等による正当な申出が制限されることのないよう、消費者基本法や障害者差別解消法をはじめとする各法令の規定を遵守し、それぞれの権利に十分配慮した上で防止に取り組むこととする

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【詳細】

(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:カスタマーハラスメントの行為者となりうる全ての人で、県民であるかどうかを問わない
- ▶ あらゆる場:事業所や施設内等における対面のみならず、電話やSNSも含む
- ▶ 禁止規定に違反した場合の罰則は設けない

【罰則規定等を設けない理由】

- ・ 罰則の対象にならない行為が正当化され、カスタマーハラスメントへの正しい理解が妨げられる恐れがある
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントは、刑法の暴行罪や脅迫罪、民法上の不法行為等に該当し、既存の法令に基づく責任の追及が可能である
- ・ 罰則設定により顧客等が過度に萎縮し、正当な意見を伝えづらくなることで、消費生活の向上や商品・サービスの改善が妨げられる恐れがある
- ・ 条例及び関連施策によりカスタマーハラスメントへの正しい理解と取組が進むことで、抑止効果が生まれることを見込む

栃木県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子案【詳細】

（５）各主体の責務

県の責務

- 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
- 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

顧客等の責務

- 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
- 就業者に対する言動に必要な注意を払う

就業者の責務

- 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
- 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措置に協力する

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子案【詳細】

(5) 各主体の責務

事業者の責務

- 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、県が実施する施策に協力する
- 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、必要な体制の整備その他必要な措置を講じる
- 就業者がカスタマーハラスメントを行うことのないよう、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ために必要な措置を講じる
- 就業者へのカスタマーハラスメントが行われたと認める場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、顧客等に対し中止の申入れその他必要な措置を講じる
- 他の事業者からカスタマーハラスメントの防止措置に関し必要な協力を求められた場合は、これに応じる

▶ 上から2点目部分は、改正労働施策総合推進法上では事業者の措置義務

▶ 中止の申し入れその他必要な措置:カスタマーハラスメントに該当する行為を行った顧客等に対し、当該行為を中止するよう求めることや、予め定めた対応方針等に基づく各種対応(サービスの提供停止の通告等)

栃木県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子案【詳細】

（６）指針の策定・（７）施策の推進

指針の策定

- 知事は、カスタマーハラスメントの防止に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めるものとする。
 - ▶ 指針において、条例で規定した内容に係る具体的な考え方・取組等について明示する
 - ▶ 条例＋指針を活用し、カスハラに関する正しい理解と取組について地域社会全体への普及を図る

施策の推進

- 県は、次に掲げる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情報の収集及び提供
 - ・ カスタマーハラスメントの防止に資するための啓発及び教育
 - ・ カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言
 - ・ その他必要な施策

栃木県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子案【詳細】

（８）財政上の措置・（９）附則

財政上の措置

- 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する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

- この条例は、令和８年４月１日から施行する。
- 県は、社会情勢の変化等を勘案し、条例の施行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。