

第3回 栃木県カスタマーハラスメント 防止対策有識者会議

令和7(2025)年11月13日(木)10:00～

栃木県庁北別館 401会議室

- 1 栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の
素案について

P3

- 2 栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)に係る指針の
考え方について

P18

議 題 1

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の素案について

第2回会議における骨子案への主な意見

項目	事項	内容(趣旨)	説明 スライド
規定 の 内容	基本 理念	地域一丸となってカスハラ防止に取り組むための体制整備に関する規定が必要ではないか	9・10
	顧客等 の責務	やや抽象的であるので、もう少し具体的な規定の仕方があるのではないか	11
		「言動に必要な注意を払う」という規定では、カスハラを禁止する規定と整合がとれないのではないか	
	就業者 の責務	「適切な対応を行う」場合について、「正当なクレームには」と対象を明確化した方がよいのではないか	12
	事業者 の責務	骨子案の文言を読んだだけでは、企業間取引まで対象になっているとは読み取れないのではないか	13・14
		従業員を守るための体制づくりについて、事業者の責務として記載した方がよい	
		今まさにカスハラが行われている時にどう対応するかも含めて防止措置と考えることが必要ではないか	
語句 の 内容	目的	「心身の健康の確保」とは、元気な人だけを対象とするように感じられる	7
	基本 理念	就業者と顧客を「対等」という言葉で表現する点は、消費者と企業の関係性の現状を踏まえると気になる	9
		「顧客等の正当な権利」の具体的な説明が必要ではないか	
	事業者 の責務	「必要な措置」の具体的な説明が必要ではないか	13・14

他自治体の動向 ※第1回会議以降に制定されたもの

	愛知県	静岡県	三重県【検討中】
制定日	令和7年7月8日	令和7年10月9日	令和8年度上半期(予定)
施行日	令和7年10月1日	令和8年4月1日	—
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・基本理念 ・カスハラ禁止 ・顧客・就業者等各関係者の責務 	<ul style="list-style-type: none"> ・基本理念 ・カスハラ禁止 ・顧客・就業者等各関係者の責務 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客・就業者等各関係者の責務 ・県のカスハラ防止に関する施策の基本的な事項
関連施策	<ul style="list-style-type: none"> ・指針の作成 ・相談窓口の設置 ・専門家派遣 ・ポスター等の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・指針の作成 	
罰則規定	なし (理念条例)	なし (理念条例)	設定を検討※

※三重県の検討内容(10月時点)

- ・既存法令で対応できないカスハラ事案について、「特定カスタマーハラスメント」として整理
- ・知事から行為者に対して禁止命令を発し、命令に違反した場合には50万円以下の罰金、拘留又は科料に処する方針で、津地方検察庁と協議中

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(1) 条例前文

前 文

- 今日、顧客等による不当な要求等の行き過ぎた言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を害し心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者にとっては人手不足が深刻化する中で離職者の増加を引き起こし事業継続を困難にするなど、社会的な問題となっている。
- また、カスタマーハラスメントは、事業者及び就業者と顧客の間だけでなく、取引の相手方、施設の利用者等多様な者との間で発生しうるものであり、誰もが当事者となる可能性がある。
- カスタマーハラスメントのこうした現状と性質を踏まえ、誰もが安心して働き続けられる就業環境、事業者と顧客等との良好な関係に基づく事業の安定的な継続及び県民の快適で豊かな生活を実現するためには、当事者となりうる1人1人がカスタマーハラスメントに対する関心を深め、これを正しく理解するとともに、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を一体となって進める必要がある。
- ここに、私たちは、性別、年齢、国籍、業務の内容及び業務上の地位を問わず、全ての人に対するカスタマーハラスメントが許されないことを宣言するとともに、カスタマーハラスメントのない社会の実現に向けた取組を県を挙げて推進することを決意し、この条例を制定する。

事務局からの説明

カスタマーハラスメントの現状について述べるとともに、防止対策が必要である理由及びカスタマーハラスメントを許さないという県の強い姿勢を明示する。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(2) 目 的

目 的

この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、並びに県、顧客等、就業者及び事業者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施策の基本となる事項を定めることにより、就業者の**心身の健康及び安全の確保**並びに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実現に寄与することを目的とする。

赤字：骨子案からの修正箇所

事務局からの説明

修正箇所は、「すべての就業者が心身共に健やかで安全に業務に従事できる就業環境の実現を目指す」という趣旨が伝わるよう、記載を変更した。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(3) 定 義

定 義

この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ以下に定めるところによる。

- 事業者・・・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をいう。
- 就業者・・・事業者の行う事業に係る業務に従事する者をいう。
- 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(事業者及び就業者を除く。)をいう。
- 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であり、かつ、当該就業者の就業環境を害するものをいう。

事務局からの説明

それぞれの定義の詳細や該当する言動等の具体例は、指針に記載する。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(4) 基本理念

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、就業環境を害するとともに、事業者の事業の継続及び人材の確保に悪影響を及ぼす行為であり、許されないものであるとの認識の下に、地域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の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、配慮して行われなければならない。

事務局からの説明

- ・ ○2つ目は、就業者と顧客等が相互に尊重することの重要性について規定した上で、○3つ目は、顧客等の正当な権利の侵害に十分配慮することを規定している。
- ・ 条文内の各語句の定義(「顧客等の正当な権利」等)については、指針に記載する。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(5)カスタマーハラスメントの禁止、(6)県の責務

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。

事務局からの説明

「あらゆる場」には、店舗や事務所等の勤務場所だけでなく、電話やインターネット等も含まれることについて、指針に具体的な内容を記載する。

県の責務

○ 県は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

○ 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を策定し、及び実施するに当たっては、国、市町村**及び関係団体**との連携を図るものとする。

赤字：骨子案からの修正箇所

事務局からの説明

修正箇所は、連携先に**関係団体**も含め、地域が一丸となった取組を推進する記載とした。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(7)顧客等の責務

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。
- 顧客等は、自らの就業者に対する言動が、当該就業者の就業環境を害することのないよう、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。

赤字: 骨子案からの修正箇所

事務局からの説明

- ・ 顧客等の責務について理解が深まるよう、語句を整理の上記載を充実させた。
- ・ ○2つ目の修正箇所は、改正労働施策総合推進法における顧客等の責務規定に表現を合わせ、顧客等が自身の言動において注意を払うべき点を具体化させる記載とした。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(8) 就業者の責務

就業者の責務

- 就業者は、基本理念にのっとり、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、**顧客等に対し適切な対応をするよう**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措置に協力するよう努めなければならない。

赤字: 骨子案からの修正箇所

事務局からの説明

修正箇所は、カスタマーハラスメントの定義や就業者に求められる取組を正しく理解した上で、顧客による正当な申出とカスタマーハラスメントのいずれにも、それぞれにとって適切な対応をする趣旨が伝わるよう、記載を変更した。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(9) 事業者の責務

事業者の責務

- 事業者は、基本理念にのっとり、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。
- 事業者は、その事業に関して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カスタマーハラスメントの防止に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 事業者は、その事業に関して就業者に対しカスタマーハラスメントが**行われている又は**行われたと認める場合には、速やかに当該就業者の安全を確保するとともに、当該言動を行った顧客等に対し、その中止の申入れ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。
- 事業者は、その事業に関して**就業者が顧客等として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起因す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ずるよう努めなければならない。
- 事業者は、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、これに応ずるよう努めなければならない。

赤字: 骨子案からの修正箇所

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(9) 事業者の責務

事務局からの説明

- ・ ○3つ目の修正箇所は、事業者は、カスタマーハラスメントの事後だけでなく今まさに行われている最中のカスタマーハラスメントにも必要な措置を講じなければならない趣旨の規定とした。
- ・ ○4つ目の修正箇所は、企業間取引におけるカスタマーハラスメントを防ぐ趣旨を示す記載とした。
- ・ ○2つ目～4つ目の「必要な措置」については、指針に具体的な内容を記載する。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(10) 基本指針

基本指針

- 知事は、カスタマーハラスメントの防止のために必要な取組等に関する基本的な指針(以下「基本指針」という。)を定めるものとする。
- 知事は、基本指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 前項の規定は、基本指針の変更について準用する。

事務局からの説明

当該条項に基づき、指針を策定するものとする。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(11) 県の施策

県の施策

○ 県は、カスタマーハラスメントの防止に関し、次に掲げる施策その他必要な施策を講ずるものとする。

- ・ 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に関する施策
- ・ 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に関する施策
- ・ カスタマーハラスメントの防止に関する相談への対応及び助言に関する施策

事務局からの説明

県は本規定に基づく施策を講じることとし、その具体的な内容については指針に記載する。

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)素案

(11)財政上の措置、(12)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総合的に策定し、及び実施するために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。

○ 知事は、この条例の施行の状況、カスタマーハラスメントの防止に関する法令等の整備の状況及び県内におけるカスタマーハラスメントの被害の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

赤字：骨子案からの修正箇所

事務局からの説明

修正箇所は、県が、条例施行後も、法令等の整備状況や県内の被害の状況を把握し、必要な場合は条例の規定について検討を加えていくことを明確化した。

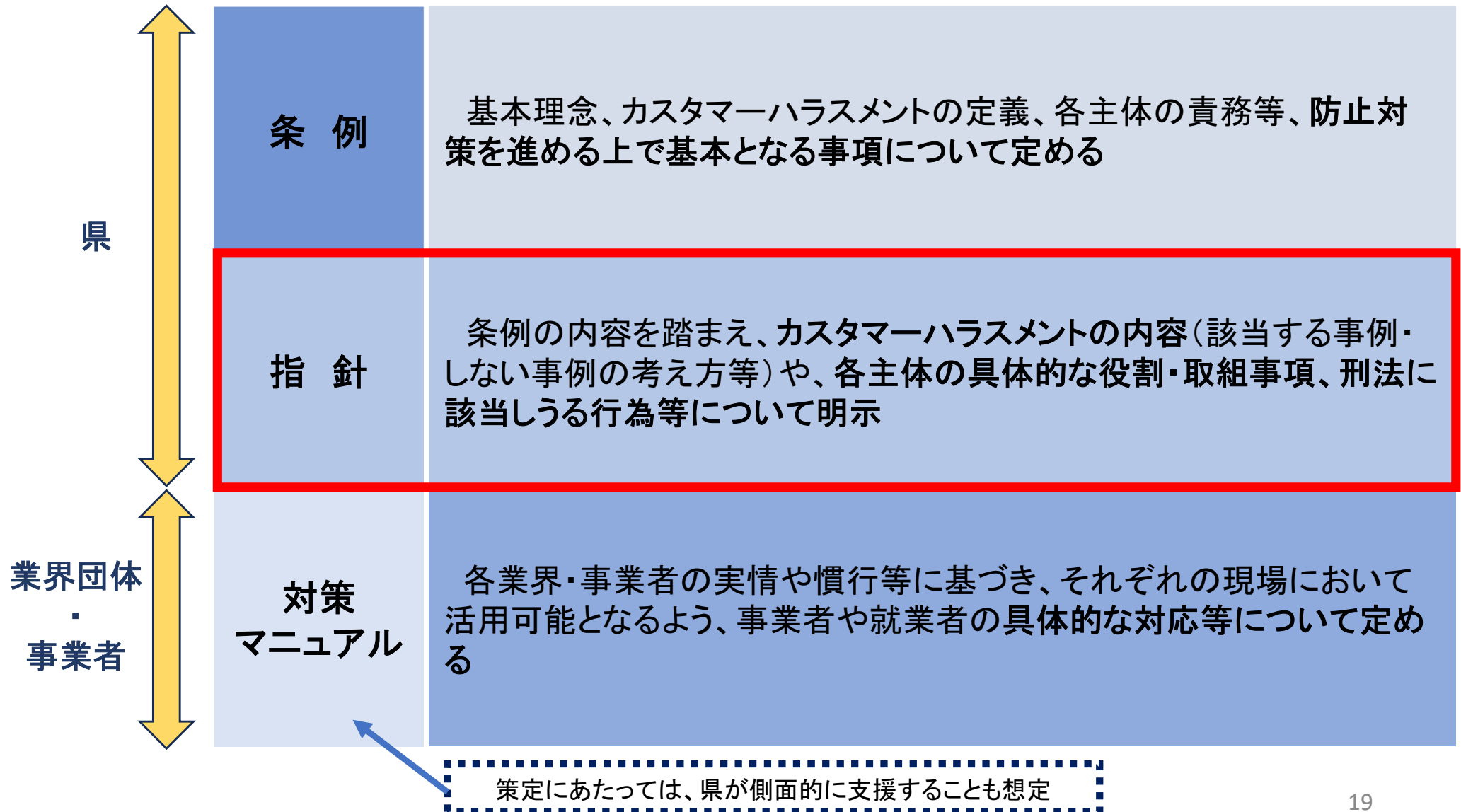
議 題 2

栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)に係る指針の考え方について

条例に係る指針の考え方について

条例と指針の関係

【制定・策定主体】



条例に係る指針の考え方について

指針の構成・記載事項(素案)

No.	項 目	内 容
(1)	条例及び指針の目的等	条例の基本理念の考え方、指針の位置づけ等
(2)	各主体の定義及び責務について	①各主体(顧客等、就業者、事業者)の定義の考え方
		②各主体(顧客等、就業者、事業者)の責務の考え方
(3)	カスタマーハラスメントの内容について	①カスタマーハラスメントの定義の考え方、具体例
		②カスタマーハラスメントの禁止の考え方、具体例
		③カスタマーハラスメントが抵触する可能性のある法律例
(4)	県の施策について	①県の責務の考え方
		②県が実施する具体的な取組
		③施策の推進体制
(5)	事業者の取組について	事業者が実施するカスタマーハラスメント対策の考え方
(6)	見直しに関する規定	

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

各主体(顧客等、就業者、事業者)の定義の考え方

条例素案(3) 定義

- 事業者…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をいう。
- 就業者…事業者の行う事業に係る業務に従事する者をいう。
- 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。)をいう。

指針への記載項目(案)

- ・ 主に下線部分についての考え方等について記載
- ・ 対象となる主な関係性(顧客等(カスタマーハラスメントの行為者)と就業者(被行為者)の例)について記載

(例)	場所及び状況	顧客等(行為者)	就業者(被行為者)
	学校	保護者	学校教諭
	医療機関	患者、患者の家族	医師、看護師、医療従事者

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

各主体(顧客等、就業者、事業者)の責務の考え方

条例素案(7) 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。
- 顧客等は、自らの就業者に対する言動が、当該就業者の就業環境を害することのないよう、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。

条例素案(8) 就業者の責務

- 就業者は、基本理念にのっとり、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、顧客等に対し適切な対応をす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措置に協力するよう努めなければならない。

指針への記載項目(案)

主に下線部分についての考え方等について記載

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

各主体(顧客等、就業者、事業者)の責務の考え方

条例素案(9) 事業者の責務

- 事業者は、基本理念にのっとり、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。
- 事業者は、その事業に関して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カスタマーハラスメントの防止に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 事業者は、その事業に関して就業者に対しカスタマーハラスメントが行われている又は行われたと認める場合には、速やかに当該就業者の安全を確保するとともに、当該言動を行った顧客等に対し、その中止の申入れ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。
- 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等として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起因す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ずるよう努めなければならない。
- 事業者は、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、これに応ずるよう努めなければならない。

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

カスタマーハラスメントの定義の考え方・具体例

条例素案(3) 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であり、かつ、当該就業者の就業環境を害するものをいう。

指針への記載項目(案)

○ 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の考え方・具体的な例

① 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

例) 事業者の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにも関わらず、
商品の交換やサービスの再提供を求める 等

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合・具体的な例

例) 身体的な攻撃、精神的な攻撃(脅し、土下座の要求 等)、
威圧的な言動(大声で責め立てる 等)、継続的で執拗な言動、 等

○ 「就業者の就業環境を害するもの」の考え方・具体的な例

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

カスタマーハラスメントの定義及び禁止の考え方・具体例

条例素案(5) 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。

指針への記載項目(案)

○ 「何人も」についての考え方

→ 県民であるか否かは問わず、カスタマーハラスメントの行為主体となり得る全ての人

○ 「あらゆる場において」の考え方

→ 店舗や事業所等における行為だけではなく、電話やインターネット等も含む

○ カスタマーハラスメントが抵触する可能性のある法律例(刑法等)について記載

例) 傷害罪(刑法第204条)、暴行罪(刑法第208条)、脅迫罪(刑法第222条) 等

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

県の施策について

条例素案(6) 県の責務

- 県は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。
- 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を策定し、及び実施するに当たっては、国、市町村及び関係団体との連携を図るものとする。

条例素案(11) 県の施策

- 県は、カスタマーハラスメントの防止に関し、次に掲げる施策その他必要な施策を講ずるものとする。
 - ・ 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に関する施策
 - ・ 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に関する施策
 - ・ カスタマーハラスメントの防止に関する相談への対応及び助言に関する施策

指針(ガイドライン)への記載イメージ(抜粋)

県の施策について

指針への記載項目(案)

- 「国、市町村及び関係団体との連携」についての考え方
 - ・それぞれと連携して実施する具体的な取組について記載
 - ・ 地域一体となって防止対策を推進するための体制整備について記載
- 県が実施する防止対策の取組について

【想定される具体的な取組(案)】

- ・ 情報の収集及び提供
 - カスタマーハラスメントに該当する事例や企業における有効な取組の収集・公表 等
- ・ 啓発及び教育
 - ポスター・リーフレット・店頭掲示物・SNS等を活用した県民全体への啓発、
地域一体となって防止対策を推進する機運の醸成 等
- ・ 相談への対応及び助言
 - 事業者からの相談への対応、マニュアル作成等の防止対策への取組支援 等