

カスタマーハラスメントの防止に関する指針（概要版）

指針の位置づけ 静岡県カスタマーハラスメント防止条例(令和8年4月1日施行)第10条第1項第1号の規定に基づき、各主体の責務、県の施策、事業者の取組その他カスタハラ防止に必要な事項を定めるもの

I カスタマーハラスメントの内容に関する事項(条例第2条、第4～5条)

各主体の定義

主体	定義	対象例
事業者	県内で事業を行う法人その他の団体又は個人	株式会社、NPO法人、地方公共団体 保護者会、フリーランス 等
就業者	県内で業務に従事する者(事業者の行う事業に関連し県外で業務に従事する者を含む。)	企業従業員・役員、団体職員、公務員 議員、ボランティア、フリーランス 等
顧客等	就業者から商品又はサービスの提供を受ける者又は就業者の従事する業務に関係を有する者	商品購入客、バスの乗客、患者 等 ※ カスタハラ行為者となり得るすべての個人

カスタハラの定義 以下3つをすべて満たすこと

- ①顧客等の言動であること
- ②就業者の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ものであること

行為例

- 身体的・精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 拘束的な言動
- 過度な商品交換の要求

カスタハラの禁止

◆ **何人も、あらゆる場において、カスタハラを行ってはならない。**



条例に罰則規定はないが、悪質なカスタハラ行為は、**暴行罪、脅迫罪、不退去罪等の犯罪に該当する可能性がある。**

適用上の注意

- ◆ 正当な苦情や要望までカスタハラに当たるものではない。
- ◆ 関係法令により保障される顧客等の正当な権利を不当に侵害しないよう留意する必要がある。

場面例	行為者(顧客等)	被行為者(就業者)
小売店	購入者	店員
医療機関	患者、患者家族	医師、看護師
学校	保護者	教員
企業間取引	発注企業担当者	受注企業担当者

※上記は例示であり、これらに限るものではない。

II 県、事業者、就業者及び顧客等の責務に関する事項(条例第6～9条)

主体	内容(努力義務)
県	国、市町その他の関係機関と連携しながらカスタハラ防止施策を実施する
事業者	・ 就業者の理解促進及び就業環境の確保に努め、県の施策に協力する ・ 就業者によるカスタハラの防止に努め、他の事業者からの協力の求めに応じる
就業者	・ カスタハラに関する理解を深め、事業者の取組に協力する ・ カスタハラ防止のため、業務知識の習得及び適切な顧客対応に努める
顧客等	・ カスタハラに関する理解を深め、就業者に対する言動に注意を払う ・ 県の施策に協力する

◆ 各主体それぞれの役割を果たし、社会全体でカスタハラ防止に取り組むことが重要である。

III 県の施策に関する事項(条例第10～11条) IV その他カスタマーハラスメントの防止に必要な事項(条例附則)

施策の推進

項目	内容
指針の策定	カスタハラの防止に必要な事項を定める指針を策定する
情報の提供	県の施策や国、他の地方公共団体等の取組に関する情報を提供する
啓発及び教育	広報やセミナー等を通じて、カスタハラを防止する意識の醸成を図る
相談及び助言	事業者、就業者、顧客等からの相談に対応し、助言等の支援を行う
その他	実態調査、好事例の収集・分析等カスタハラ防止に必要な施策を行う

財政上の措置・見直し規定

- ◆ 施策の推進に当たっては、必要な財政上の措置を講ずるよう努める。
- ◆ 国の法改正や社会経済情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて条例の見直しを行う。

V 事業者の取組に関する事項(条例第7条)

1 未然防止

(1)基本方針等の明確化と周知

経営トップの基本方針として「カスタハラを許さない姿勢」を明確に示す

(2)就業者のための相談体制の整備

就業者が迷わず相談できる体制を整備する

(3)外部支援機関との連携体制の整備

平時から弁護士、社会保険労務士、警察等との連携先を決めておく

(4)教育・研修の実施

就業者がカスタハラに対し適切に対応できるよう、研修体制を整備する

2 発生時対応

(1)初期対応の方法

- ・ 就業者が一人で対応し続けられない体制を構築する
- ・ 上司などの現場管理者は、事実関係を確認し、カスタハラの該当を判断する

(2)顧客等への行為の中止要請・取引制限等の対応措置

- ・ あらかじめ顧客対応の判断基準を定めた組織マニュアル等に基づき、顧客へ行為の中止等を求める

3 事後対応

(1)就業者の心身ケアと適切な対処

- ・ 就業者の心身の状態に配慮し、無理な業務継続をさせない
- ・ 必要に応じて産業医等の専門機関につなぐ

(2)対応事例の共有と再発防止策の策定

- ・ 個人が特定されない形で事例を共有し、社内マニュアルの見直し等を行う