

令和8年  
7月1日から

埼玉県で

# カスタマーハラスメント 防止条例施行



## カスタマーハラスメントとは？

顧客からの無理な要求などにより  
働く人の環境が害されることをいいます。



**不適切な言動**



**長時間の拘束**

**誹謗中傷**

※記載した例は一例です。

## 働く人をお願いしたいこと

- 1 カスハラに関する問題への関心と理解を深めましょう。  
働く皆さんは、別の場面では顧客となります。顧客としての立場でカスハラをしないように理解を深めましょう。
- 2 事業者が行うカスハラ防止の取組に協力しましょう。
- 3 事業者がカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成した場合は、その基本方針を守りましょう。
- 4 カスハラの発生を防止するため、相手の立場に立った言動を意識し、伝え方の工夫などを行いましょう。  
その上で、無理な要求等には毅然と対応しましょう。

ポータルサイトはこちら！

思いやりから、ほほえる関係



カスハラのない埼玉県へ



カスタマーハラスメントを防止し、  
互いに尊重し合える社会へ



# 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例とは

埼玉県は、顧客と働く人(就業者)が対等な立場で互いを尊重し合い、社会全体でカスタマーハラスメント(カスハラ)を防ぐことを理念とするカスタマーハラスメント防止条例を制定しました。条例では、顧客等、就業者、事業者、事業者団体、それぞれの立場での責務を定めています。

就業者の安全・安心な職場環境を実現させるための条例ですので、定められた責務を守りましょう。また、この条例では以下の3つの要件を満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義しています。

- ①顧客等からの言動であること
- 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就業者の就業環境が害されること

## ●注意●

苦情のすべてがカスハラに該当するわけではありません。正当な申入れが妨げられることのないよう配慮しましょう。また、顧客等の中には、障害のある方など合理的な配慮が必要となる方もいらっしゃるため、適切な対応を心がけましょう。

## カスタマーハラスメントにあってしまったら

会社のルールに従い、冷静に対応しましょう。

### 具体的な Q & A



店員のミスが原因ですが、「土下座しろ」と要求するお客様がいます。土下座をするべきでしょうか。



仮に店側の不手際であっても「土下座」を迫る行為は過度な要求と考えられます。お断りしてください。



取引先の担当者から「プライベートの連絡先を教えて」と執拗に迫られて困っています。円滑に取引をすすめるために、教えないといけませんか。



「会社の方針で、個人情報をお伝えすることはできません」と丁寧に説明し、毅然とお断りしてください。また、1人で悩まず上司に相談してください。

## 事業者の責務

- ①就業者がカスハラについて関心を深め、顧客等の立場のときにカスハラを行わないよう、研修などを実施しましょう。
- ②カスハラの相談窓口を設置し、就業者からの相談に応じましょう。
- ③特に悪質なカスハラがあった場合の対処方針を定め、就業者に周知しましょう。
- ④カスハラが発生したときは、速やかに事実関係を確認した上で、被害者に代わって管理監督者が対応するなどケアとともに、再発防止のための対応を行いましょう。
- ⑤カスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表しましょう。
- ⑥事業者間の取引の中で、取引先からカスハラ防止のための協力を求められた場合は協力しましょう。
- ⑦県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。



県では、社会全体でカスハラ防止に向けて取り組めるよう、以下の取組を行います。

## 県の取組

- ①事業者、事業者団体の基本方針作成等を支援するコンサルタントの派遣
- ②顧客等、事業者、事業者団体及び就業者、それぞれを対象とした防止対策セミナーの実施
- ③防止対策に関する啓発活動の実施(ポータルサイトやリーフレットによる啓発)
- ④カスハラに関する総合相談窓口の設置
- ⑤カスハラ防止への優良な取組を実施した事業者、事業者団体の表彰

