

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？

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例では、
次の3つの要件を全て満たすものを
カスタマーハラスメントとして定義しています。

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



無理な要求や
商品・サービスと
関係のない要求



精神的な攻撃



身体的な攻撃



継続的・執拗な言動

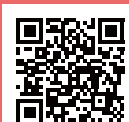
※記載した例は一例です。また、苦情のすべてがカスタハラに該当するわけではありません。正当な申入れが妨げられないよう配慮しましょう。

ポータルサイトはこちら！

思いやりから、ほぐれる関係



カスタハラの悩みは埼玉県へ



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



埼玉県は、顧客と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。
事業者は、カスハラ防止のための取組を進め、
就業者にとって安全・安心な職場環境を実現させていきましょう。

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のケアとともに、再発防止のための対応を行いましょ。
- 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。



基本方針に加えて、対応方法等を記載したマニュアルを定めることが望ましいです。

基本方針の「ひな形」や基本方針・対応マニュアルの作成の参考となる「手引き」を公表していますので、ぜひご活用ください!

URL ● <https://www.pref.saitama.lg.jp/customerharassment-boushitaisaku/index.html>



- 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。

事業者団体の責務

業種や業態によってカスハラの原因や対応方法は異なるため業界特有の事情や背景を踏まえつつ、構成員である事業者(構成事業者)を支援しましょう

- 1 構成事業者が行うカスハラ防止の取組に、必要な助言、協力、支援をしましょう。
- 2 事業分野におけるカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成しましょう。
- 3 構成事業者間でカスハラ防止の取組のために必要な情報や、優良な事例を共有できるようにしましょう。
- 4 県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。



就業者の責務

- 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。
- 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 カスハラが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。その上で、無理な要求等には毅然と対応しましょう。

顧客等の責務

- 1 カスハラに対する関心と理解を深めましょう。
- 2 就業者に接するときは対等な立場であることを認識し、相手を思いやりましょう。
- 3 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

