埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針

令和８年３月
埼　　玉　　県

本指針について

本指針は、令和7年12月に公布された「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」（埼玉県条例第54号。以下「条例」という。）第9条の規定により定めるものであり、条例の内容を詳細に解説するものです。

目　次

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項 … 3

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項 … 9
　１　各主体の定義 … 9
　　（１）事業者の定義 … 9
　　（２）顧客等の定義 … 11
　　（３）事業者団体の定義 … 14
　　（４）就業者の定義 … 15
　２　カスタマーハラスメントの定義 … 16

Ⅲ　各主体の責務に関する事項 … 25
　１　県の責務 … 25
　２　顧客等の責務 … 26
　３　事業者の責務 … 27
　４　事業者団体の責務 … 39
　５　就業者の責務 … 43

Ⅳ　県の施策に関する事項 … 45
　１　指針の作成及び公表 … 45
　２　情報の収集及び提供 … 46
　３　相談及び助言 … 46
　４　啓発活動等 … 47
　５　表彰等 … 47
　６　その他の措置 … 48
　７　関係機関等との連携 … 48
　８　市町村との連携 … 49
　９　財政上の措置 … 49

Ⅴ　その他 … 50
　１　見直し規定 … 50

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

条例　第3条　**（基本理念）**

1　カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を害し、心身に重大な影響を及ぼし、業務の遂行に支障を生じさせるとともに、事業者の安定した事業活動の継続並びに他の顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引の実現に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止を図らなければならない。

考え方

- カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、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就業者の就業環境が害されることをいいます。
- カスハラにより、就業者は、精神的な負担を受け、業務のパフォーマンスが低下するとともに、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながるケースもあります。
- 事業者においては、時間の消費や金銭的損失を招くとともに、店舗や企業のブランドイメージの低下につながることが想定されます。
- 現場に居合わせた他の顧客等においては、業務遅滞によってサービスが受けられないことや利用環境の悪化などの影響が考えられます。
- このような認識の下、社会全体でカスハラの防止を図ることにより、就業者の心身を守るとともに、事業者の安定した事業活動の継続、他の顧客等の豊かな消費生活、公正な取引の実現を目指すことが必要となります。

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

条例　第3条　（基本理念）

2　何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

考え方

- カスハラは誰でも、いつ、どこにおいても、誰に対しても行ってはなりません。
- **「何人も」**とは、カスハラの行為主体となり得る全ての人をいい、県民であるか否かを問いません。
- カスハラは、店舗や事業所での対面に限らず、電話、インターネット等における行為も含まれます。
- カスハラは、事業者・消費者間だけでなく、事業者間取引における行為も含まれます。

条例　第3条　（基本理念）

3　カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等及び就業者が対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

考え方

- 防止対策に取り組むに当たっては、顧客等と就業者が対等の立場であることを認識し、お互いを思いやり、尊重し合わなければなりません。

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

条例　第3条　**（基本理念）**

4　カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等の社会通念上許容される範囲の要望の申出等を行う機会を確保することが当該顧客等の利益を擁護するものであるとともに、事業者の事業活動の発展に資することを踏まえ、当該要望の申出等が妨げられることのないように配慮されなければならない。

考え方

- 顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れ（注1）であり尊重されるべきであって、カスハラには当たりません。
- サービスの受け手が障害者である場合、就業者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）（注2）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体はカスハラには当たらず、同法に基づきその実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。
- その他、個別の法律において、合理的な配慮をする必要があることが規定されている（注3）ことに留意が必要です。
- また、各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があります。

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

注1　「正当な申入れ」の例

※記載されている例は一例です。

例
購入した商品が不良品であったため、同等の商品との交換を求めること。
予約したホテルの日時に、ホテル側の手違いにより予約がされておらず、理由の説明を求めること。
インターネットで注文した商品と異なる商品が届いたため、返送を行うとともに店舗側に返金を求めること。
注文住宅を発注したが、ハウスメーカーから説明なく工期が遅れているため、説明を求めること。
インターネットで注文したが、配送予定日を過ぎても届かないため、キャンセルを申し出ること。
レストランの客が事前に除去を伝えていたアレルギー食品が食事に入っていたことについて、苦情を申し立てること。
住民が公民館の設備について安全面の観点から、改善を求めること。
子どもが学校で怪我をして帰ってきたため、保護者が担任に怪我をした時の状況についての説明を求めること。
福祉サービスに関する説明が不足していたため、わかりやすい説明を求めること。
入院患者が入院中に病院に預けていた貴重品がなくなったため、説明を求めること。

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

注2　「障害者差別解消法」における合理的配慮

【障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）】
第8条第2項（事業者における障害を理由とする差別の禁止）
　事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

- 法により、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務が定められていることに留意する必要があり、国の定める指針や内閣府がホームページ等に掲載する事例等も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があります。

申し出の状況・内容	合理的配慮の提供例
駐車場から店舗までの通路にある点字ブロック上に、他の客の自転車が置かれていたために視覚障害者が立ち往生してしまい、店舗の従業員に自転車を移動させるよう申し出た場合	カスハラには当たらない。 店舗まで店員が案内するとともに、点字ブロック上の自転車は駐輪場へ移動させるなど、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮をする必要がある。

Ⅰ　カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

注3　合理的な配慮を行うことが規定された法律の例

※記載されている法律は一例です。

法律	内容
消費者基本法 （昭和43年法律第78号）	第2条（基本理念） 　消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。
消費者契約法 （平成12年法律第61号）	第3条第1項 　事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。 第1号 　消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。
共生社会の実現を推進するための認知症基本法 （令和5年法律第65号）	第7条（日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者の責務） 　公共交通事業者等、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者は、国及び地方公共団体が実施する認知症施策に協力するとともに、そのサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮*をするよう努めなければならない。

＊認知症の人に対する合理的配慮の例：窓口で書類記入に当たって同様の説明を繰り返し求められた場合においても、わかりやすい表現で書類の記入方法を示したり、複数回にわたり説明を行う。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

1　各主体の定義

(1)事業者の定義

条例　第2条

一　商品若しくは役務を提供する事業(営利を目的としない活動を含む。以下同じ。)を行う法人その他の団体(国の機関及び地方公共団体を含む。)又は事業を行う個人をいう。

考え方

- **「事業者」**とは、株式会社等の法人、自治会等の団体、個人事業主等の事業を行う個人をいいます。県内に本社・支社又は営業所等があるほか、県内で事業を行っている実態がある場合も含みます。
- **「役務」**とは、他人のために行う種々の労務又は便益の提供をいい、官公庁が国民や住民に提供する行政サービスも含みます。
- **「事業」**とは、一定の目的をもって商品又は役務の提供を反復継続的に行うことをいいます。営利の目的をもってなされるかどうかを問いません。
- **「その他の団体」**とは、権利能力なき社団・財団、任意団体、国の機関、地方公共団体をいいます。
- **「事業を行う個人」**とは、法人を設立せず、個人で事業を行うために所得税法(昭和40年法律第33号)第229条の規定に基づき税務署に開業届を提出している者をいいます。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

事業者の例

※記載されている例は一例です。

区分	例
法人	株式会社、一般（公益）社団法人、一般（公益）財団法人、協同組合、学校法人、医療法人、社会福祉法人、NPO法人、地方公共団体、国の機関等
団体	自治会、町内会、ボランティア団体、労働組合、PTA等
個人	個人事業主、農家、フリーランス等

※事業者に該当しないもの：趣味活動を行っているサークル、友人間の集まり、一度のみ活動して解散するボランティア団体等

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

(2)顧客等の定義

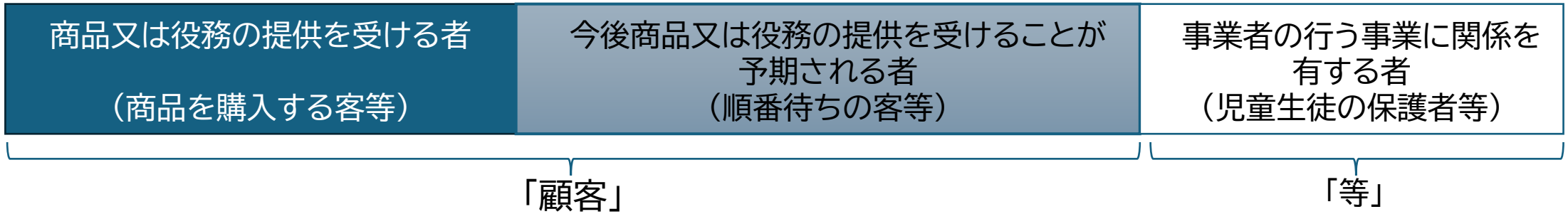
条例　第2条

二　事業者により商品若しくは役務の提供を受ける者若しくはその可能性のある者又は事業者の行う事業に関係を有する者をいう。

考え方

- **「顧客」**とは、事業者から商品又は役務の提供を受ける者であり、今後商品又は役務の提供を受けることが予期される者も含みます。例えば、店頭で順番待ちをしている客などが想定されます。
- 「顧客等」の**「等」**とは、事業者の行う事業に関係を有する者をいい、事業者が事業を遂行するに当たり関係を有する利害関係者をいいます。例えば、「教員」に対する「児童生徒の保護者」、「工事業者」に対する「工事現場の近隣住民」、「配達員」に対する「誤配達により荷物を受け取った人」などが想定されます。

【顧客等の区分】



Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

顧客等の例

※記載されている例は一例です。

区分	顧客等	就業者
商品又は役務の提供を受ける者	店舗の買い物客	店舗の販売員
	オンラインショッピングをする者	オンライン店舗の担当者
	レストランの利用客	レストランの店員
	電車・バス・タクシー等の乗客	鉄道員・バス運転手・タクシー運転手等
	配達の依頼主	配達員
	ホテル・旅館等の宿泊客	ホテル・旅館等の従業員
	医療機関の受診者	医療従事者・医療事務員
	市役所・町役場で手続をする住民	市役所・町役場の職員
	介護サービス・障害福祉サービス等の利用者	介護従事者・障害福祉サービス等従事者
	事業者間取引における発注者 （経営者、従業員、個人事業主）	事業者間取引における受注者 （経営者、従業員、個人事業主）
	自治会イベントの参加者	自治会イベントの役員

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

顧客等の例（つづき）

※記載されている例は一例です。

区分	顧客等	就業者
商品又は役務の提供を受ける可能性のある者	レジ待ちの客	レジ担当者
	ホテルの予約をした客	ホテルの従業員
	飲食店の行列に並ぶ客	飲食店の従業員
事業者の行う事業に関係を有する者	工事現場の近隣住民	工事施工業者の従業員
	誤配達により荷物を受け取った人	配達員
	議員	官公庁の職員
	有権者	議員
	児童生徒の保護者	教員
	SNSで店舗についての書き込みをする人	店舗の従業員
	ボランティアが活動を行う場所の近隣住民	ボランティア
	医療・介護サービス利用者の親族・代理人	医療・介護従事者

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

(3)事業者団体の定義

条例　第2条

三　事業者の属する事業分野における共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。

考え方

- **「事業者団体」**とは、特定の事業分野における共通の利益を増進することを主たる目的とするいわゆる業界団体のことをいい、経済団体は含まれません。県内に事業所等があり、その構成員である事業者の全てが県内に本社・支社又は営業所等がある団体をいいます。ただし、これに該当しない団体であっても、事業者団体は事業者を支援することが期待されていることに鑑み、適切に対応することが望まれます。
- **「事業者の属する事業分野における共通の利益」**とは、団体に所属する事業者の活動上の利益に直接又は間接に寄与するものをいい、事業者個々の具体的利益であるか、業界一般の利益であるかは問いません。
- **「結合体」**とは、2以上の事業者が同じ目的の下結成する組織をいい、**「連合体」**とは、2以上の「結合体」が同じ目的の下結成する組織をいいます。

事業者団体の例

区分	例
結合体	飲食店組合、理美容組合など
連合体	○○工業組合連合会、○○産業連合会など

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

(4)就業者の定義

条例　第2条

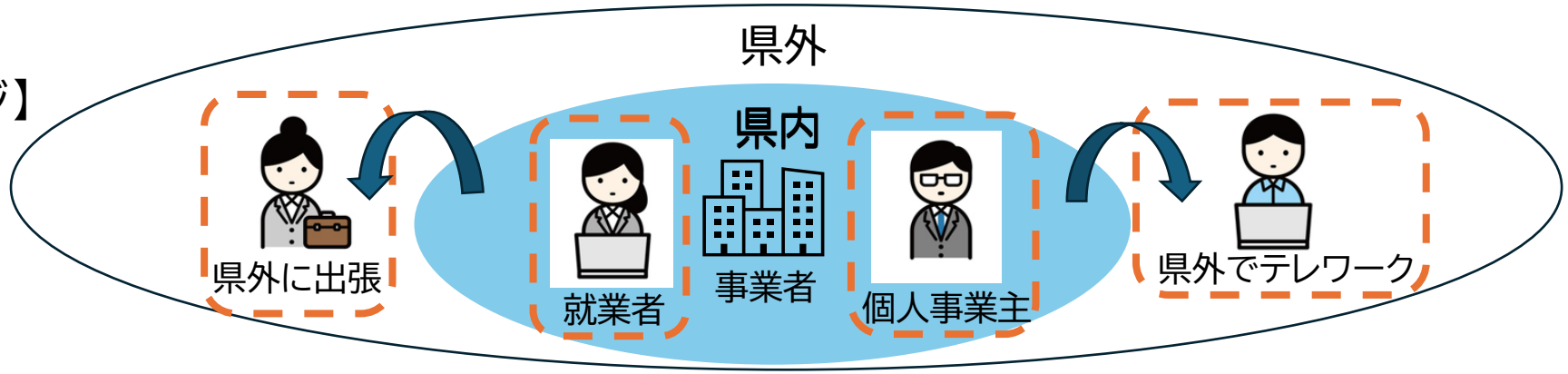
四　事業者の行う事業に係る業務に従事する者(事業を行う個人を含む。)をいう。

考え方

- 「**就業者**」とは、労働基準法(昭和22年法律第49号)の「労働者」だけではなく、有償・無償を問わず事業者の行う事業に係る業務に従事する全ての者をいいます。ボランティアなど無償で働く者も含まれます。
- 県内で働く場合だけではなく、県外に出張して仕事を行う場合やテレワークを県外で行う場合の就業者も含まれます。

【就業者に該当する者のイメージ】

※点線枠で囲った者がいずれも就業者に該当



就業者の例	例
	従業員(正社員、パート、派遣社員等)、公務員、団体職員、個人事業主、議員、ボランティア等

※就業者に該当しないもの:趣味の活動をしている人、違法性のある活動をしている者　等

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

2　カスタマーハラスメントの定義

条例　第2条

五　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が害されることをいう。

考え方

● カスハラとは、次の3つの要件をすべて満たすものです。

ア　顧客等の言動であること

イ　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

ウ　就業者の就業環境が害されること

ア　顧客等の言動であること

➢ **「顧客等の言動」**とは、顧客等から就業者に対する言葉及び行動（不退去などの不作為も含む。）であり、対面に限らず、電話・メール、インターネットにおける書き込み等も含みます。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

イ　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

- **「就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして」**とは、就業者が従事する業種・業態、業務の内容・性質だけでなく、様々な要素（言動の目的・態様・頻度・継続性、言動を受けた就業者の問題行動の有無、当該言動が行われた経緯等）を総合的に考慮することをいいます。
- **「社会通念上許容される範囲を超えたもの」**とは、社会通念に照らし、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。
- 「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当です。
- 「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ることに留意が必要です。
- 社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業者又は就業者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要があります。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

➢ **「社会通念上許容される範囲を超えた言動」**の行為類型、典型例としては、以下のイ及びロのものがあります。

※ただし、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、イ及びロに掲げるものは限定列挙ではないことに十分留意する必要があります。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	具体的事例
① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	性的な要求や、就業者のプライバシーに関わる要求をすること	レストランで店員に対して、卑猥な言葉を言うよう要求すること
		従業員につきまとい、生年月日や住所等の個人情報を聞き出そうとすること
		訪問した市役所職員に業務に関係のない用事を依頼すること
		自社の創立記念イベントの手伝いに取引先の社員を動員すること
② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求	契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること	ツアーコンダクターに観光ルートに入っていない場所に寄るよう要求すること
		レストランでメニューに掲載されていない料理を出すよう要求すること
		授業終了が遅くなったので、教員に子供を自宅まで送るよう要求すること

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（つづき）

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	具体的事例
③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	契約金額の著しい減額の要求をすること	店員の対応が悪かったからとサービスを半額にするよう要求したり、促したりすること
		宅配で依頼したケーキが「つぶれていたから」と食べた後に無料にするよう要求すること
		ボランティア団体・町内会が月1回実施している清掃活動を毎日行うよう周辺の住民が要求すること
④ 不当な損害賠償要求	商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること	購入した家電製品に不具合や故障がないのに、「精神的被害」を理由に高額な損害賠償を求めること
		駅で泥酔した客が駅員に財布を盗まれたと言いがかりをつけて損害賠償を要求すること
		取引先から納入された機器を不適切に使用したために使用できなくなったにもかかわらず、損害賠償を要求すること

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

□ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例
① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）	就業者に対して殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
	就業者に対して物を投げつけること
	就業者にわざとぶつかること
	就業者に対してつばを吐きかけること
② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって就業者を脅すこと
	SNS等のインターネット上へ就業者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
	就業者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む
	土下座を強要すること
	盗撮や無断での撮影をすること
	就業者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該就業者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該就業者が開示することを強要する若しくは禁止すること

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの（つづき）

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例
③ 威圧的な言動	大きな声をあげて就業者や周囲を威圧すること
	反社会的な言動を行うこと
④ 継続的、執拗な言動	就業者に同様の質問を執拗に繰り返すこと
	当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
	同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間に渡る居座りや電話で就業者を拘束すること

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

【参考　顧客等の言動が刑法に抵触する場合の刑罰例 】

顧客等の言動が犯罪・違法行為に該当しうる場合、刑法には刑罰の例として、以下のような規定があります。

※以下の規定は、P20、21の「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の行為類型の順に例示しています。

刑罰法令等	内容
傷害罪(刑法第204条)	人の身体を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑又は50 万円以下の罰金に処する。
暴行罪(刑法第208条)	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の拘禁刑若しくは30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
脅迫罪(刑法第222条)	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の拘禁刑又は30 万円以下の罰金に処する。
恐喝罪(刑法第249条第1項、同条第2項)	人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。
未遂罪(刑法第250条)	第37章「詐欺及び恐喝の罪」の未遂は、罰する。
強要罪(刑法第223条)	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑に処する。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

【参考　顧客等の言動が刑法に抵触する場合の刑罰例（つづき）】

刑罰法令等	内容
名誉毀損罪（刑法第230条）	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑又は50 万円以下の罰金に処する。
侮辱罪（刑法第231条）	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
信用毀損及び業務妨害（刑法第233条）	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑又は50 万円以下の罰金に処する。
威力業務妨害罪（刑法第234条）	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
不退去罪（刑法第130条）	正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の拘禁刑又は10 万円以下の罰金に処する。

全ての顧客等の言動が直ちに刑事罰に該当するものではありませんが、上記の他、軽犯罪法においても日常生活の道徳規範に反する軽微なものが犯罪の対象とされており、カスハラに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの内容に関する事項

ウ　就業者の就業環境が害されること

- **「就業者の就業環境が害されること」**とは、顧客等の言動により就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該就業者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。
- この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の就業者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。
- 当該言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該就業者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得ます。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

1　県の責務

条例　第4条

県は、前条の基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止施策を総合的に実施するものとする。

考え方

- 社会全体でカスハラの防止に取り組むには、まず、県が防止施策を総合的に実施することが必要であるため、本規定を設けるものです。
- 具体的な施策の内容を第9条から第17条までにおいて定めています。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

２　顧客等の責務

条例　第5条

１　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係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
２　顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

考え方

- カスハラの発生を防止するに当たり、カスハラの行為者となり得る顧客等には、カスハラの内容をはじめ、就業者や事業者への影響について、関心と理解を深めることが求められます。
- 顧客等は、就業者に対し、要望を行うに当たっては、就業者と対等の立場であることを認識し、相手を思いやり、尊重し合うことが重要です。
- 顧客等は、カスハラに該当する言動を行わないよう、就業者に対して必要な注意を払うよう努めなければなりません。
- 顧客等は、県が実施するカスハラに関する情報提供や啓発活動へ関心を持ち、理解を深めることにより、適切な対応を心掛けることが期待されます。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

３　事業者の責務

条例　第6条

１　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係る問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、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わないように、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない。

考え方

- カスハラの防止に当たっては、まず、事業者自身が、カスハラの内容をはじめ、就業者や事業者への影響について、関心と理解を深めることが求められます。
- 就業者や事業者への影響としては、就業者の意欲の低下などによる職場環境の悪化や職場全体の生産性の低下、就業者の健康状態の悪化、休職や退職などにつながり得ること、これらに伴う経営的な損失等が考えられます。
- また、事業者の業務に従事する就業者が、事業者間取引において、顧客として対応する場合に、他の就業者に対してカスハラを行わないよう、事業者は、研修の実施その他の必要な配慮に努めなければなりません。
- **「その他の必要な配慮」**とは、例えば就業者が事業者間取引において、顧客として対応する場合に、管理監督者等が就業者の対応を確認することなどが想定されます。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第6条

2　事業者は、就業者からのカスタマーハラスメントに係る相談に応じ、適切に対応するために〈1〉必要な体制の整備、〈2〉カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の〈3〉就業者の業務の管理上必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

考え方

〈1〉必要な体制の整備

- 事業者は、就業者からのカスハラに係る相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講ずるよう努めなければなりません。

イ　相談への対応のための窓口（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、就業者に周知すること。

職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置をすることも考えられます。

相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例
相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。（相談対応者として管理監督者等を定めることも考えられる。）
相談に対応するための制度を設けること。
外部の機関に相談への対応を委託すること。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

ロ　イの相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

相談窓口においては、相談を行った就業者の心身の状況や顧客等の言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスハラが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるカスハラに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うことが必要です。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられます。

なお、相談を行った就業者のプライバシーの保護のために必要な措置を講ずるとともに、就業者が相談を行ったことを理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、周知することが重要です。

相談窓口の担当者が適切に対応することができるようにしていると認められる例
相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門とが連携を図ることができる仕組みとすること。
相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルに基づき対応すること。
相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

〈2〉カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

- 事業者は、カスハラの抑止のための措置として、就業者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者等を含む就業者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備するよう努めなければなりません。

特に悪質と考えられるものへの対処の例
暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
行為者に対して警告文を発出すること。
法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

※　対処の内容を検討するに当たっては、各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた方針を定めることが効果的です。

措置を講じていると認められる例
カスハラのうち、特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、就業者に対して周知すること。加えて、当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備すること。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

〈3〉就業者の業務の管理上必要な措置

➢ 事業者は、カスハラに係る相談の申出があった場合において、その事案に係る事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処として、次の措置を講じるよう努めなければなりません。

イ　事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。

事業者は、就業者からカスハラに係る相談の申出があった場合は、その事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認することが必要です。

カスハラの行為者が他の事業者又は他の事業者が雇用する就業者である場合には、必要に応じて、他の事業者に事実関係の確認への協力を求めることが考えられます。

事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認していると認められる例
第6条第3項に基づき定める基本方針を踏まえ、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応すること。
相談窓口の担当者が、相談者から事実関係を確認すること。また、必要に応じて、周囲の就業者からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずること。その際、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。加えて、必要かつ可能な場合には行為者からも事実関係を聴取することも考えられる。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

ロ　速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。

イにより、カスハラが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う必要があります。

措置を適正に行っていると認められる例
第6条第3項に基づき定める基本方針の内容を踏まえ、事案の内容や状況に応じ、管理監督者等等が被害者に代わって対応すること、被害者と行為者を引き離すこと等の措置を講ずること。
事案の内容や状況に応じ、行為者に対応する担当者の変更又は複数人で対応すること。
被害者と行為者を引き離すための配置転換、管理監督者等又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報することや、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられる。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

ハ　第6条第3項に基づき定める基本方針を周知・啓発し、再発防止に向けた措置を講ずること。

カスハラの防止への取組姿勢を示す基本方針を周知・啓発することが必要です。

必要な場合には、カスハラの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じなければなりません。

カスハラに係る言動の行為者が、他の事業者が雇用する就業者又は他の事業者である場合には、必要に応じて、他の事業者に再発防止に向けた措置への協力を求めることが考えられます。

また、カスハラが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講じなければなりません。

再発防止に向けた措置を講じていると認められる例
カスハラには毅然とした態度で対応し、基本方針の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に改めて掲載し、配布等すること。
カスハラの発生を契機として、カスハラの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、その問題等そのものの改善を図ること。
就業者に対してカスハラには毅然とした態度で対応し、基本方針を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第6条

3　事業者は、その事業に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者は、カスハラの防止への取組姿勢を示す基本方針を明確化し、就業者に対し周知・啓発するとともに、対外的に公表するよう努めなければなりません。
- 基本方針を明確化することにより、事業者が就業者を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が就業者に育まれます。また、基本方針を公表することにより、顧客等からのカスハラを抑止する効果も期待されます。
- カスハラの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などもあると考えられます。そのため、職場においてこれらを幅広く解消していく取組を進めることも、カスハラの防止の効果を高める上で重要であることに留意することが必要です。
- カスハラの防止に当たっては、基本方針だけでなく、カスハラの内容・対処の内容を定めるマニュアルをあらかじめ定め、管理監督者等を含む就業者に周知することが望まれます。
- 事業者が基本方針を明確化し、就業者に周知・啓発するため、次の措置を講ずる必要があります。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

イ　カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の基本方針を明確化し、管理監督者を含む就業者に周知・啓発するとともに、当該方針を公表すること。

基本方針を明確化し、就業者に周知・啓発、公表していると認められる例
社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等にカスハラには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の基本方針を記載し、配布等すること。なお、トップメッセージとして当該方針を広く社内に発信することも考えられる。
カスハラには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の基本方針を就業者に対して周知・啓発するため、ロにおいて定めるカスハラへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。
作成した基本方針を会社ホームページ等への掲載や店頭での掲出により公表すること。

※　カスタマーハラスメントを防止し、顧客と働く人が相互に尊重し合える社会を実現するためには、全ての事業者が防止対策に取り組むことが重要です。

　そこで、事業者が独自に基本方針を作成することが困難な場合には、事業者団体等が作成した基本方針を準用して事業者の基本方針とすることも差し支えありません。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

ロ　カスタマーハラスメントの内容及び対処の内容をあらかじめ定め、就業者に周知することが望ましい。

- 対処の内容については、カスハラが発生し、その場で就業者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、その内容を定めることが重要です。
- 当該事業所において発生しやすいカスハラの例や、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがカスハラの発生の原因や背景となり得ることを併せて周知することも考えられます。

対処の内容の例
就業者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
可能な限り就業者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該就業者に代わって管理監督者等が対応すること。
顧客等とのやり取りを録音・録画すること。
就業者から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めること。
暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。

対処の内容等を定め、就業者に周知していると認められる例
カスハラへの対処の内容を定め、当該規定と併せて、カスハラの内容を就業者に対して周知すること。
顧客対応に関するマニュアル等に、カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を記載し、就業者に対して周知すること。
カスハラの内容及びカスハラへの対処の内容を就業者に対して周知するための研修、講習等を実施すること。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第6条

4　事業者は、他の事業者から当該他の事業者の講ずる第二項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

考え方

- 事業者は、事業者間取引を行った相手方の事業者から、カスハラに該当する行為の事実確認や業務を従事させている就業者に対し当該行為の中止等を求められた場合に、必要な対応を行うよう努めなければなりません。

条例　第6条

5　事業者は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者は、社会経済活動における主要な役割を果たす存在として、その影響力は大きいものと考えられます。事業者は、県が実施するカスハラに関する情報の収集及び提供や啓発活動等へ協力することで、社会全体のカスハラの防止に寄与するよう努めなければなりません。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

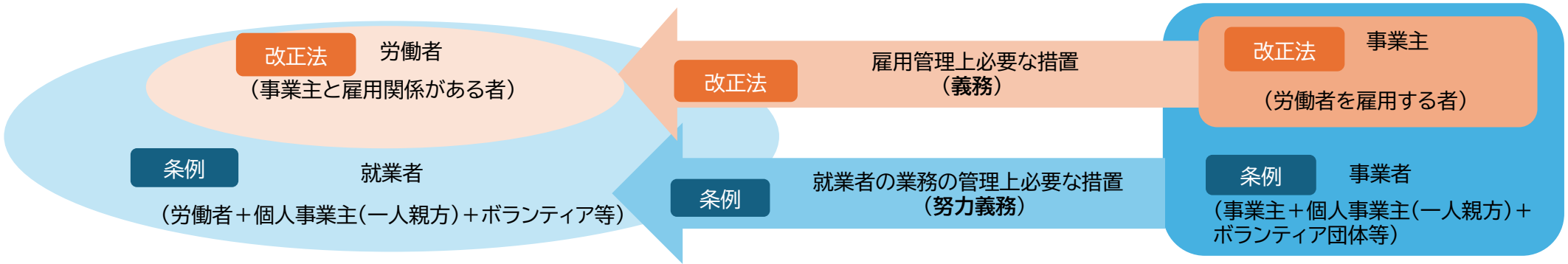
参考

＜事業者の責務に係る改正労働施策総合推進法（令和7年法律第63号）と条例の違い＞

〇条例では、労働者を雇用する「事業主」に加え、「個人事業主（一人親方）」及び「ボランティア団体等」にも努力義務を課しています。

	改正労働施策総合推進法 （施行日：令和8年10月1日）	埼玉県カスタマーハラスメント防止条例 （施行日：令和8年7月1日）
定義	● 事業主（労働者を雇用する者）	● 事業者（事業主＋個人事業主（一人親方）＋ボランティア団体等）
定義	● 労働者（事業主と雇用関係がある者）	● 就業者（労働者＋個人事業主（一人親方）＋ボランティア等）
責務	①労働者の関心と理解を深める、研修の実施その他の必要な配慮をする（努力義務）	①就業者の関心と理解を深める、研修の実施その他の必要な配慮をする（努力義務）
責務	②相談体制の整備など、労働者の雇用管理上必要な措置を講じる（義務）	②相談体制の整備など、就業者の業務の管理上必要な措置を講じる（**努力義務**） ☞ 令和8年10月1日以降は ・事業主が労働者に対して行う措置は改正法により義務 ・個人事業主＋ボランティア等に対して行う措置は条例により**努力義務**
責務		③カスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成・公表する（**努力義務**）
責務	③他の事業主から労働者の雇用管理上必要な措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、これに応ずる（努力義務）	④他の事業者から就業者の業務の管理上必要な措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、これに応ずる（努力義務）
責務	④国の講ずる広報活動等の措置に協力する（努力義務）	⑤県が行うカスタマーハラスメント防止施策に協力する（**努力義務**）

＜事業者の責務のうち②に係る施行後の改正法と条例の関係（イメージ図）＞



Ⅲ　各主体の責務に関する事項

4　事業者団体の責務

条例　第7条

1　事業者団体は、基本理念にのっとり、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、必要な助言、協力その他の支援を行うよう努めなければならない。

考え方

- 本県は中小企業者、とりわけ従業員の数が9人以下の小規模の事業者が多数を占める特性があることから、これらの事業者のカスハラに対する取組を支援する主体である事業者団体の責務を規定しています。
- カスハラは業種や業態によって様々に異なるため、事業者団体が業界特有の事情や背景等を踏まえて、団体に所属する事業者のカスハラ防止の取組を支援するよう努めなければなりません。
- 例えば、事業者がカスハラの内容・対処の内容を定めるマニュアルを作成しようとする際、事業者団体が、県の対応マニュアル作成のための手引きを参考にその業種や業態の特性を踏まえ作成したマニュアルを提示することや、マニュアルの作成経験に基づいた助言や作成支援を行うこと等が考えられます。
- また、団体に所属する事業者や就業者を対象とした研修の開催や、弁護士などと連携した相談窓口の設置なども支援策として考えられます。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第7条

２　事業者団体は、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、必要な情報をその構成員である他の事業者と共有する体制を整備するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者団体は、業界特有の事情や背景等を踏まえて、団体に所属する事業者のカスハラ防止に必要な情報を共有するよう努めなければなりません。
- 例えば、構成員である事業者の先行する取組事例を他の事業者と機関紙等で共有したり、事業者団体が構成員である事業者に対してカスハラに係る調査を行った時には、その結果を構成員である事業者にホームページ等で共有するなど、事業者団体として必要な情報を共有するための仕組みを整備することが考えられます。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第7条

3　事業者団体は、その事業分野に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者団体は、業界特有の事情や背景等を踏まえて、団体に所属する事業者に先行してカスハラの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、事業者に周知・啓発、公表するよう努めなければなりません。
- 事業者団体が作成した基本方針を基に構成員である事業者が基本方針を作成することが期待されます。
- カスハラの防止に当たっては、基本方針だけでなく、カスハラの内容・対処の内容を定めるマニュアルをあらかじめ定め、構成員である事業者に周知することが望まれます。

基本方針を明確化し、事業者に周知・啓発、公表していると認められる例
機関紙等にカスハラには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の基本方針を記載し、配布等すること。
カスハラには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の基本方針を就業者に対して周知・啓発するため、カスハラへの対処の内容と併せて研修、講習等を実施すること。
作成した基本方針を団体ホームページ等への掲載により公表すること。

※　既に全国組織の事業者団体が基本方針を作成・公表している場合には、当該基本方針を事業者団体の基本方針として取り扱うことも差し支えありません。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第7条

４　事業者団体は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者団体は、社会経済活動における重要な役割を果たす存在として、その影響力が大きいと考えられます。事業者団体は、県が実施するカスハラに関する情報の収集及び提供、啓発活動等への協力など、カスハラの防止に寄与するよう努めなければなりません。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

5　就業者の責務

条例　第8条

1　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係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、その業務に関してカスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

考え方

- カスハラの防止に当たって、顧客等と接する就業者には、カスハラの内容をはじめ、就業者や事業者への影響について、関心と理解を深めることが求められます。
- **「カスタマーハラスメントの防止に資する行動」**とは、就業者の顧客等への不適切な対応がカスハラの発生原因となることがあり得るため、初期の段階でカスハラに発展しないよう、顧客等の心理に配慮した言動を行うことをいいます。
- 就業者は、顧客等と就業者が対等であることを前提として、顧客等への伝え方を工夫するなど、カスハラ防止のために適切な対応に努めなければなりません。

Ⅲ　各主体の責務に関する事項

条例　第8条

2　就業者は、その業務に関して事業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者が行うカスハラ防止に関する取組の実効性を高めるには、就業者一人一人がその取組の目的や内容を理解し、協力するよう努めなければなりません。

条例　第8条

3　就業者は、事業者が第6条第3項に規定する基本方針を作成した場合には、当該基本方針を遵守するよう努めなければならない。

考え方

- 事業者が行うカスハラ防止に関する取組の実効性を高めるには、就業者一人一人が事業者が作成した基本方針の内容を理解し、事業者の方針を遵守するよう努めなければなりません。

Ⅳ　県の施策に関する事項

1　指針の作成及び公表

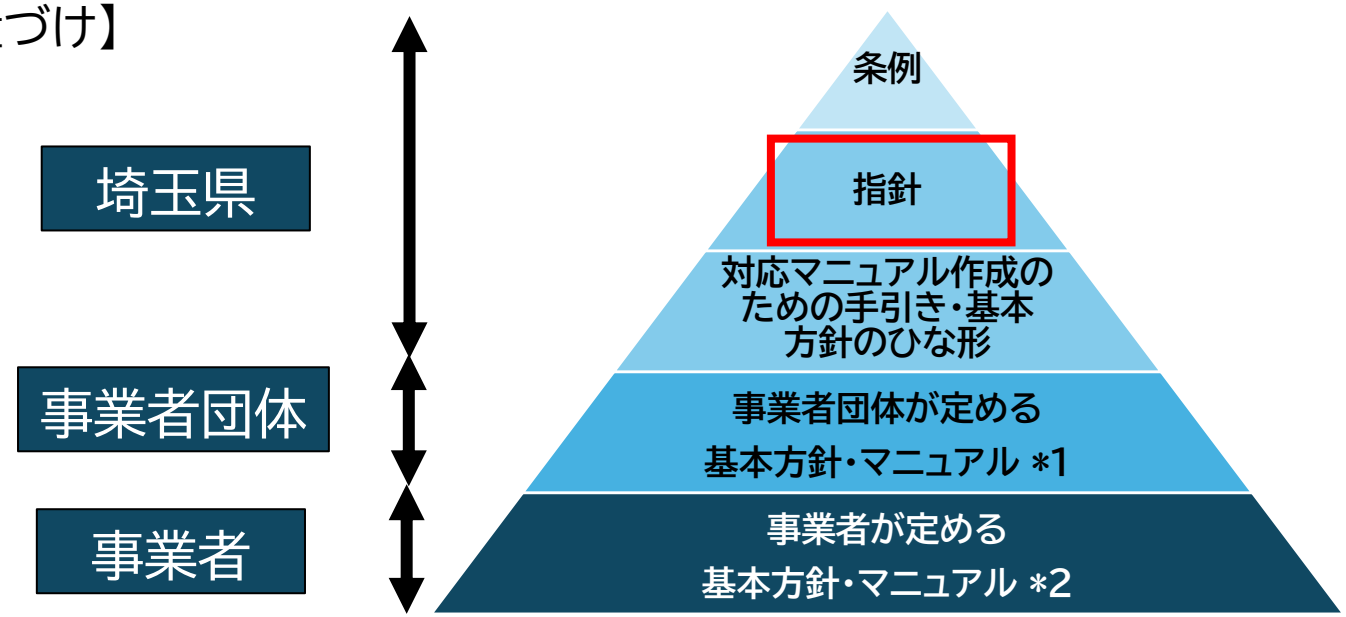
条例　第9条

県は、カスタマーハラスメントの内容に関する事項並びに県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務に関する事項その他必要な事項を定めた指針を作成し、公表するものとする。

考え方

- 県は、条例の解釈や運用ルールを示すため、カスハラの内容に関する事項並びに県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務に関する事項その他必要な事項を定めた指針を作成し、公表します。

【指針の位置づけ】



*1 当該業界におけるカスハラの特徴、事業者が情報共有できる仕組み 等

*2 カスハラの定義、就業者や管理監督者等がとるべき対応、相談窓口 等

Ⅳ　県の施策に関する事項

２　情報の収集及び提供

条例　第10条

　県は、カスタマーハラスメントの実態及びカスタマーハラスメントの防止に関する取組の情報を収集し、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者に対し提供するものとする。

考え方

- 社会全体でカスハラの防止に取り組むため、県は、カスハラの実態について調査を行い、結果を提供するとともに、防止に関する取組の好事例や各主体が防止に取り組む上で参考となる情報の収集、提供を行います。

３　相談及び助言

条例　第11条

　県は、カスタマーハラスメントに関する顧客等、事業者、事業者団体及び就業者からの相談に応じ、必要な助言を行うものとする。

考え方

- 県は、カスハラに関する各主体からの相談に対し、助言を行うための相談窓口を設置し、各主体が直面するカスハラに関する課題の解決に向けて支援します。

Ⅳ　県の施策に関する事項

4　啓発活動等

条例　第12条

　県は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する県民の関心と理解を深めるため、啓発活動、教育活動その他の必要な措置を講ずるものとする。

考え方

- 社会全体でカスハラの防止に取り組むためには、県民の関心と理解を深めることが重要であることから、県は、条例や指針で定める内容等について、様々な媒体を通して啓発や教育活動（例：学校における人権教育等）等を行います。

【県が広報する内容や手段の例】

	具体例
内容	・条例、指針、対応マニュアル作成のための手引き、基本方針のひな形、チェックリスト、好事例
手段	・県ホームページ、ポスター、リーフレット

5　表彰等

条例　第13条

　県は、事業者及び事業者団体が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、優良であると認める場合には、表彰その他の必要な措置を講ずるものとする。

考え方

- 社会全体でカスハラの防止に取り組むためには、特に重要な役割を担う事業者及び事業者団体の取組を促すことが重要であることから、県は、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、優良な取組を共有するとともに、機運醸成を図ります。

Ⅳ　県の施策に関する事項

6　その他の措置

条例　第14条

　県は、第9条から前条（第13条）までに定めるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な措置を講ずるものとする。

考え方

- カスハラを防止するため、第9条から第13条に定められているもののほか、必要な措置を行う場合には、本条に基づき措置を講じます。

7　関係機関等との連携

条例　第15条

　県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、関係機関及び関係団体との連携協力を図るよう努めるものとする。

考え方

- 県がカスハラ防止施策を実施するに当たっては、国等の関係機関や経済団体等の関係団体の連携協力が不可欠であるため、本規定を設けています。

Ⅳ　県の施策に関する事項

８　市町村との連携

条例　第16条

県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、市町村との連携協力を図るよう努めるものとする。

考え方

- 県がカスハラ防止施策を実施するに当たっては、市町村との連携協力が不可欠であるため、本規定を設けています。

９　財政上の措置

条例　第17条

県は、カスタマーハラスメント防止施策を実施するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

考え方

- 県がカスハラ防止施策を実施するに当たり、財政上の措置が必要なものについては、本規定に基づき措置を講じます。

Ⅴ　その他

1　見直し規定

附則

2　県は、社会環境の変化及びこの条例の施行の状況その他カスタマーハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、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。

考え方

- 国の法改正の動向やカスハラを取り巻く社会状況の変化、カスハラ防止に関する取組の実績や課題などを総合的に勘案した上で、県が必要があると認めるときには、条例の見直しを図るなど、弾力的な対応が求められることが想定されるため、あらかじめ条例の中に見直し規定を設けています。