カスタマーハラスメント防止に関する基本指針

令和８(2026)年４月

栃木県

目　次

第１　指針の策定目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ｐ１

第２　カスタマーハラスメント防止の基本理念に関する事項・・・・・・・・ｐ１

第３　各主体(顧客等、就業者、事業者)の定義及び責務に関する事項・・・ｐ３

第４　カスタマーハラスメントの定義等に関する事項・・・・・・・・・・・ｐ８

第５　県の施策に関する事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p13

第６　事業者に求められる取組に関する事項・・・・・・・・・・・・・・・・p15

第７　その他の事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p17

第１　指針の策定目的

本指針(ガイドライン)は、「栃木県カスタマーハラスメント防止条例(令和８年栃木県条例第５号)」(以下「条例」という。)第９条第１項の規定に基づき、カスタマーハラスメント防止の基本理念に関する事項、各主体(顧客等、就業者、事業者)の定義及び責務に関する事項、カスタマーハラスメントの定義等に関する事項、県の施策に関する事項、事業者に求められる取組に関する事項、その他の事項について定めることを目的とする。

第２　カスタマーハラスメント防止の基本理念に関する事項

１　防止の基本理念

> 条例第３条　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行為であるとともに、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、社会全体でその防止が図られなければならない。
> ２　カスタマーハラスメントの防止は、顧客等と就業者とが(1)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。
> ３　カスタマーハラスメントの防止は、(2)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。

カスタマーハラスメントは、就業者を不当に傷つけ、事業者の事業に支障を生じさせる等、社会において広く悪影響を及ぼす行為である。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、取引の相手方、施設の利用者等多様な者との間で発生し得るものであり、誰もが当事者となる可能性がある。そのため、当事者となり得る一人一人がカスタマーハラスメントに対する関心を深め、正しく理解するとともに、その防止に向けた取組を一体となって進める必要がある。

(1)「対等の立場」の考え方

顧客等と就業者に、立場の上下はないことを指す。

(2)「顧客等の正当な権利」の考え方

顧客等からの意見･要望･問合せのうち、社会通念上許容される内容及び態様のものは、カスタマーハラスメントに該当せず、不当に制限されてはならない。また、①消費者には法令により定められている権利があること、顧客等の中には障害のある人や認知症の人など合理的配慮を要する人がいること、②個別の業法によりサービス提供の義務等が定められている場合があること、③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があること等に十分留意する必要がある。

次に掲げる内容は一例であることに留意する。

①【消費者の権利、障害者等への合理的配慮を定めている法令の例】

法令・条項	定められている 権利・配慮	権利・配慮の概要
消費者基本法 （昭和 43 年法律第 78 号） 第２条第１項	消費者の権利	消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される中で、 ① 消費者の安全が確保される ② 自主的かつ合理的な選択の機会が確保される ③ 必要な情報が提供される ④ 教育の機会が提供される ⑤ 意見が消費者政策に反映される ⑥ 被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される
消費者契約法 （平成 12 年法律第 61 号） 第３条第１項第１号	消費者の権利義務への配慮	事業者は、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契約の内容が明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する
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 ※以下【参考】を併せて参照すること。	障害者への必要かつ合理的な配慮	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、必要かつ合理的な配慮をしなければならない
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	認知症の人への必要かつ合理的な配慮	事業者は、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

【参考】
(1)関係府省庁においては、障害者に対する不当な差別的取扱の禁止及び合理的配慮の提供に関し、政府が策定した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和５年３月 14 日閣議決定)」に基づき、所掌分野の事業者が適切に対応するために必要な指針を定めている。
(2)内閣府においては、障害者への合理的配慮に関し、収集･整理した事例及び想定事例を取りまとめた「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」を作成している。

②【サービス提供の義務等を定めている法令の例】

法令・条項	義務の概要
道路運送法 （令和４年法律第 68 号） 第 13 条	一般旅客自動車運送事業者は、次の場合を除いては、運送の引受けを拒絶してはならない。 一　当該運送の申込みが第十一条第一項の規定により認可を受けた運送約款（標準運送約款と同一の運送約款を定めているときは、当該運送約款）によらないものであるとき。 二　当該運送に適する設備がないとき。 三　当該運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき。 四　当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。 五　天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。 六　前各号に掲げる場合のほか、国土交通省令で定める正当な事由があるとき。

③【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事業の例】

事業	サービス途絶により考えられる影響
インフラ事業	水道やガス等生活の基盤への影響
医療・福祉事業	顧客等の生命や健康への直接的な影響
公共交通事業	通勤・通院等への影響

第３　各主体（顧客等、就業者、事業者）の定義及び責務に関する事項

１　各主体（顧客等、就業者、事業者）の定義

条例第２条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。
(1) 事業者　①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。）又は個人をいう。
(2) 就業者　事業者の行う事業に係る②業務に従事する者をいう。
(3) 顧客等　③顧客、④取引の相手方、⑤施設の利用者⑥その他の事業者の行う事業に関係を有する者（前２号に掲げるものを除く。）をいう。
（以下省略）

(1) 事業者

事業を行う法人、その他の団体、個人で、栃木県内に事業所等を有する又は栃木県内で事業を行っている実態があるものを指し、それぞれの考え方は次のとおりである。

・法人：法律の規定により権利能力が認められた組織･団体
・その他の団体：権利能力がない団体

・個人：法人を設立せず、個人で事業を営む者

【具体例】

以下に示すものは一例であることに留意する。

事業者に該当する例	
法人	株式会社、合同会社、社会福祉法人、医療法人、学校法人、協同組合、一般社団法人、独立行政法人、NPO 法人、地方公共団体　等
その他の団体	労働組合、自治会、ボランティア団体、PTA　等
個人	個人事業主、フリーランス、地域イベントを個人で開催する者　等

① 「事業」の考え方

一定の目的を持ってなされる同種の行為の反復継続的遂行を指す。

(2) 就業者

事業者の事業に関連して業務に従事する者を指し、県民か否か、就業の契約の形態、業務に対する賃金又は対価の有無は問わない。

【具体例】

以下に示すものは一例であることに留意する。

就業者に該当する例	
企業従業員	正規、非正規(パート・アルバイト・派遣等)を問わない (以下、各職員も同様である。)
公的機関職員	自治体等の官公庁、警察、消防、学校　等の職員
団体職員	医療法人、社会福祉法人、財団・社団法人　等の職員
個人事業主	商店主、開業医、弁護士、税理士　等
その他	フリーランス、ボランティア従事者、PTA 役員、自治会役員　等

就業者に該当しない例
違法行為を行う者(詐欺目的での勧誘、違法な物品の販売等)

② 「業務」の考え方

事業者の事業に関連して行われる経済的又は社会的な活動を指す。

(3) 顧客等

以下の③～⑥の考え方に基づき、カスタマーハラスメントの行為主体となり得る全ての者を指す。

③ 「顧客」の考え方

商品の購入者やサービスの利用者だけでなく、今後、商品購入やサービス利用の可能性がある者も指す。なお、サービスには国や地方公共団体による行政サービス、病院での医療提供等も含まれる。

④ 「取引の相手方」の考え方

事業者が締結した契約や商取引に基づき、対応する相手方を指す。

⑤ 「施設の利用者」の考え方

駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者を指す。

⑥　「その他の事業者の行う事業に関係を有する者」の考え方

商品やサービスの提供を直接的には受けないものの、事業者の事業運営において、就業者が対応を要する事実上の利害関係者を指す。

【具体例】

以下に示すものは一例であることに留意する。

顧客等に該当する例		
顧客	商品の購入者	店舗で商品を購入する者、オンラインショップで商品を注文する者、店頭で購入の順番待ちをする者　等
	サービスの利用者	タクシーの乗客、宅配サービスで荷物を受け取る者、病院を受診する患者、役所で住民票の写しを取得する住民、防犯について警察署に相談する住民　等
取引の相手方		商品の納入先である企業の担当者、業務委託を発注した企業の担当者　等
施設の利用者		駅を利用する通勤客、空港を利用する旅行客、介護施設の利用者、図書館の利用者　等
その他の事業者の行う事業に関係を有する者		サービスについて問い合わせる者、病院を受診する患者の家族、介護施設を利用する者の家族、通学する児童・生徒・学生の保護者、工事現場の近隣住民、SNS における事業者の投稿にコメントする者　等

2　各主体（顧客等、就業者、事業者）の責務

(1)　顧客等

条例第６条　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①関心と理解を深めるよう努めなければならない。

２　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、②必要な注意を払うよう努めなければならない。

３　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。

①　「関心と理解を深める」の考え方

カスタマーハラスメントの発生を防止するためには、顧客等が、カスタマーハラスメントとはどのような言動を指すのか、カスタマーハラスメントにより就業者や事業者にどのような不利益が生じるのか等について理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントが許されないものであるという認識を持つ必要がある。

②　「必要な注意を払う」の考え方

顧客等は、自身と就業者が対等の立場であることを認識し、就業者への意見・要望・問合せの伝え方を工夫することにより、自らの言動がカスタマーハラスメントとならないよう注意を払う必要がある。特に、事業者及び就業者が提供する商品やサービスに瑕疵があった場合でも、冷静な態度かつ適切な手段で改善等の対応を要求することが重要になる。

③　「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」の考え方

顧客等は、県によるカスタマーハラスメントの防止に関する施策がより実効性のあるものとなるよう、これに協力することが求められる。

【参考】
消費者庁においては、消費者が正当な意見を伝える適切な方法の習得に向け、「消費者が意見を伝える」際のポイントを提示している。
Point１　ひと呼吸、置こう！
Point２　言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！
Point３　事業者の説明も聞きましょう！
(資料)消費者庁「「消費者が意見を伝える」際のポイント」より一部抜粋引用

(2) 就業者

条例第７条　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①関心と理解を深めるとともに、顧客等に対し②適切な対応をするよう努めなければならない。
２　就業者は、その業務に関して③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。

①　「関心と理解を深める」の考え方

カスタマーハラスメントの発生及び深刻化を防止するためには、就業者が、カスタマーハラスメントとはどのような言動を指すのか、発生時の相談先や対応方法を事業者がどのように定めているか等について、理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントが許されないものであるという認識を持つ必要がある。

特に、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不足がカスタマーハラスメントを発生･深刻化させる原因になり得ることに十分留意し、業務を遂行する際の基本となる知識や応対の習得に努めることが重要となる。

また、店舗や現場等において管理監督者となる就業者は、他の就業者からカスタマーハラスメントの報告及び相談を受けることが想定されることから、特段の理解が求められる。

②　「適切な対応」の考え方

就業者は、顧客等と自身が対等の立場であることを認識し、顧客等からのカスタマーハラスメントと、正当な意見･要望･問合せのいずれにも、それぞれに合った対応をする必要がある。カスタマーハラスメントに対しては事業者が定める対応方法に基づき毅然とした対応が、正当な意見･要望･問合せに対しては顧客等の心情に配慮し誠実な対応が、それぞれ求められる。

③　「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」の考え方

就業者は、事業者によるカスタマーハラスメント防止に向けた取組が効果的なものとなるよう、これに協力することが求められる。

(3) 事業者

条例第８条　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①関心と理解を深めるとともに、②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。

2　事業者は、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、当該就業者からの相談に応じ、適切に対応するために③必要な体制の整備④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。

3　事業者は、就業者に対して⑤カスタマーハラスメントが行われたと認める場合には、速やかに当該就業者の⑥安全を確保するとともに、当該カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、その⑦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。

4　事業者は、その事業に関して⑧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。

5　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に関し⑨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。

①　「関心と理解を深める」の考え方

カスタマーハラスメントの発生及び深刻化を防止し、全ての就業者が安心して業務に従事できる就業環境を実現するためには、事業者が、カスタマーハラスメントとはどのような言動を指すのか、どのような原因で起こり得るのか、就業者や事業者にどのような不利益が生じるのか等について理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントが許されないものであるという認識を持つ必要がある。

②　「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」の考え方

事業者は、県によるカスタマーハラスメントの防止に関する施策がより実効性のあるものとなるよう、これに協力することが求められる。

③　「必要な体制の整備」の考え方

カスタマーハラスメントの発生及び深刻化の防止に向けて、顧客等に対応する体制や就業者からの相談に応じる体制、本社･本部又はカスタマーハラスメント所管部門へ報告する体制等を確立させることを指す。なお、就業者が出張先や移動先等でカスタマーハラスメントを受ける場合も想定した体制を整備する必要がある。

また、就業者のうち派遣労働者については、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律(昭和 60 年法律第 88 号)の趣旨にのっとり、派遣元の事業者だけでなく、いわゆる派遣先の事業者も体制の整備及び以下に示す措置を講ずる必要がある。

④　「その他の必要な措置」の考え方

カスタマーハラスメントに対する事業者の方針の明確化、カスタマーハラスメントへの対応方法の周知、就業者に顧客等への適切な応対を習得させるための研修実施等、カスタマーハラスメントの発生及び深刻化の防止に資する取組を指す。なお、本指針の「第６　事業者に求められる取組に関する事項」においては、事業者に期待される取組について記載しているので、参照すること。

⑤　「カスタマーハラスメントが行われた」の考え方

顧客等による言動が終了又は中断したカスタマーハラスメントだけでなく、事業者が目視又は就業者からの報告･相談等により認知した、発生･進行中のカスタマーハラスメントも含まれる。

⑥　「安全を確保する」の考え方

労働契約法(平成 19 年法律第 128 号)第５条においては、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をすることが使用者に義務づけられている(いわゆる安全配慮義務)。当該規定の趣旨にのっとり、カスタマーハラスメントが行われた際には、事業者は、あらかじめ策定した対応方法に基づき管理監督者が対応を交替する、被害を受けた就業者を顧客等から引き離す等により、就業者の安全を確保することが求められる。

⑦　「中止の申入れその他の必要な措置」の考え方

あらかじめ策定した対応方法に基づき、カスタマーハラスメントに該当する顧客等の言動を、中止させる等の取組を指す。

【具体例】

以下に示すものは一例であることに留意する。

中止の申入れその他の必要な措置として考えられる例
・当該言動をやめるよう要請する ・警察に通報する ・商品やサービスの提供停止を警告する　等

⑧　「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」の考え方

就業者は、業務において他の事業者又はその就業者との取引等をする際に、顧客等の立場になる場合がある。事業者においては、就業者が顧客等の立場として取引先の事業者又は就業者にカスタマーハラスメントを行うことのないよう、就業者への啓発や教育等を行う必要がある。

⑨　「必要な協力」の考え方

事業者は、他の事業者から、発生しているカスタマーハラスメントの中止や、発生したカスタマーハラスメントの事実確認、発生防止に向けた連携等の協力を求められた際には、これに応じるよう努めなければならない。

第４　カスタマーハラスメントの定義等に関する事項

１　カスタマーハラスメントの定義

条例第２条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(中略)

(4) カスタマーハラスメント　(1)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(2)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(3)就業環境を害するものをいう。

(1)　「顧客等の言動」の考え方

言動とは、顧客等による「言葉」及び「行動」の双方を指し、また、対面での言動だけでなく、電話やメール、インターネット、SNS での言動も含む。

(2)　「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の考え方

社会通念に照らし、当該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指す。「言動の内容」、「手段や態様」それぞれの相当性は、次に掲げる事項に着目し、総合的に判断するのが適切である。

なお、①、②の一方のみに当てはまる場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得ることに留意する。

この判断を行う際には、当該言動の目的、当該言動を受けた就業者の問題行動の有無やその内容・程度、当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、就業者の属性や心身の状況、当該言動を行った者との関係性等、様々な要素を総合的に考慮することが適当である。

①　言動の内容

顧客等の申出や要望の内容が、客観的に合理的で社会通念上許容される範囲を超えたものか。

なお、以下の類型及び言動例は一例であることに留意する。

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの	
類型	該当し得る言動の例
ア　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	瑕疵が一切ない商品について、正当な理由なく新しい商品への交換を求める。
	業務とは全く関係のない私的な送迎を求める。
	業務とは全く関係のない私的な連絡先の提供を求める。
イ　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	契約書により締結していないサービスを求める。
	商品を瑕疵なく提供したにもかかわらず、言いがかりをつけて代金を支払わない。
	提供した商品と比較して、社会通念上著しく高額な金銭補償を要求する。
	正当な理由なくサービス提供の順番を早めるよう、特別な措置を求める。
ウ　対応が著しく困難又は対応が不可能な要求	サービス提供に瑕疵があった就業者を解雇するよう求める。
	規則等で定められた提出期限を過ぎた書類の受理を求める。
	在庫がない製品について、即時の納品を求める。
エ　不当な損害賠償要求	販売した商品とは全く関係のない私物の故障について、賠償を求める。
	自身の過失による商品の故障について、賠償を求める。

②　手段や態様

顧客等が自らの要求を実現するための言動や態度等が、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、又は性的等であり、社会通念上許容される範囲を超えたものか。

なお、以下の類型及び言動例は一例であることに留意する。

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの	
類型	該当し得る言動の例
ア 身体的な攻撃	自身の要望が通らなかったために、就業者に殴る・蹴る・叩く等の暴力をふるう。
	就業者の対応に不満を持ち、つばを吐きかける。
	就業者に物を投げつける。
	就業者の胸ぐらをつかむ等により極端に接近する。
イ 精神的な攻撃	就業者の人格を否定する言動を行う。
	就業者の容姿や能力を侮辱する。
	就業者に謝罪として土下座を強要する。
	就業者本人や親族に危害を加えることをほのめかす。
	就業者の了解を得ずに撮影する。
	SNS やインターネットで事業者又は就業者個人について誹謗中傷をする。
ウ 威圧的な言動	就業者に対し大声又は粗暴な口調で主張をする。
	自分の要望を通すために、就業者をにらみつける。
	机を叩く等により大きな音を出す。
	就業者の説明を遮り、自身の主張のみを発言する。
エ 継続的・執拗な言動	何度も電話して就業者に同様の趣旨の要望や質問を繰り返す。
	就業者の軽微な過失を執拗に責め立てる。
	就業者の説明の揚げ足を取る。
	合意済み又は解決済みの案件について、就業者に再度の対応を求める。
	特定の就業者への面会を執拗に求める。
オ 拘束的な言動	不当な要求を繰り返す等により、就業者に対し長時間の対応を強要する。
	就業者から退去を求められても応じず居座る。
	就業者を密室等に拘束し、長時間にわたり不当な要求を繰り返す。
カ 差別的な言動	就業者の性別、年齢、国籍、業務の内容、業務上の地位等の属性について侮辱する。
	就業者の性自認に関する事項や、病歴に関する事項等の機微な個人情報について、開示を求める。
キ 性的な言動	サービスの提供上必要な範囲を超えて就業者の身体に接触する。
	就業者に対し性的な内容の発言を行う。
	就業者へのつきまとい行為を行う。

(3) 「就業環境を害する」の考え方

当該言動により、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったことにより、当該就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。苦痛や支障の程度は、就業者個人の考え方や捉え方により差異が生じる場合が想定されるが、社会一般の就業者が同様の状況で当該言動を受けた際に、業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる言動であるかどうかを基準に判断することが適当である。また、支障の程度を検討するに当たっては、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、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、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じ得ることに留意する。

【参考】

以下にはカスタマーハラスメントに該当しない意見･要望･問合せの例を示すが、あくまで一例であること、詳細な態様によってはカスタマーハラスメントに該当し得ることに留意する。

社会通念上許容される言動の内容及び手段や態様の例
・就業者の不備について、冷静に改善を要望する。 ・就業者に意見を伝える際には、要点を明確にし、落ち着いた態度で行う。

(4) カスタマーハラスメントが発生し得る場面の例

次の場所･状況及びカスタマーハラスメントの行為者･被行為者は一例であることに留意する。

場所・状況	顧客等 （カスタマーハラスメントの行為者）	就業者 （カスタマーハラスメントの被行為者）
小売店で商品を購入	購入者	店員
飲食店での食事	利用客	店員
ホテルの宿泊	宿泊客	従業員
鉄道の利用	乗客	乗務員・駅員
病院の受診	患者・患者の家族	医師･看護師等の医療従事者・医療事務の職員
役所での証明書発行	住民	役所職員
商品の納入	発注事業者の担当者	受注事業者の担当者
住宅街での工事	工事現場の近隣住民	施工事業者・工事従事者・工事現場の警備員
学校	児童・生徒・学生の保護者	教員・職員

２　カスタマーハラスメントの禁止

条例第４条　(1)何人も、(2)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。

(1)　「何人も」の考え方

条例によりカスタマーハラスメントの行為者となり得る全ての者を指し、栃木県民であるかどうかを問わない。

【栃木県民以外の具体例】

以下に示すものは一例であることに留意する。

栃木県民でなくてもカスタマーハラスメントの行為者となり得る者の例
○観光で栃木県内の店舗を訪れた者 ○出張で栃木県内の宿泊施設に滞在する者 ○電話で栃木県の事業所に問合せをする者

(2)　「あらゆる場において」の考え方

店舗や事業所の窓口等、就業者が業務を遂行する場所における対面での言動だけでなく、電話やメール、インターネット、SNS 等での言動も含む。

(3)　カスタマーハラスメントが抵触し得る法令等

言動の内容や態様が特に悪質な場合には、刑罰法令に抵触する場合や、民法上の不法行為による損害賠償責任を負う場合がある。次に掲げる法令は一例であることに留意する。

法令・条項	規定の概要
刑法第 204 条　傷害罪	人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。
刑法第 208 条　暴行罪	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年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
刑法第 249 条　恐喝罪	人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。
	人を恐喝して財物を交付させたことにより、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。
刑法第 223 条　強要罪	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年以下の懲役に処する。
刑法第 230 条　名誉毀損罪	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年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。
刑法第 231 条　侮辱罪	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又

	は過料に処する。
刑法第 233 条 信用毀損罪及び業務妨害罪	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 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。
刑法第 234 条 威力業務妨害罪	威力を用いて人の業務を妨害した者は、3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。
刑法第 130 条　不退去罪	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 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。
ストーカー行為等の規制等に関する法律 第 18 条・第 19 条・第 20 条	ストーカー行為をした者は、1 年以下の拘禁刑又は 100 万円以下の罰金に処する。
	禁止命令等に違反してストーカー行為等をした者は、2 年以下の拘禁刑又は 200 万円以下の罰金に処する。
	禁止命令等に違反した者は、6 月以下の拘禁刑又は 55 万円以下の罰金に処する。
栃木県公衆に著しく迷惑をかける行為等の防止に関する条例 第３条 (卑わいな行為の禁止)	その性的羞恥心を著しく害し、又は不安を覚えさせるような卑わいな言動を、公共の場所又は公共の乗物において、他人に対し行った場合、 1 年以下の拘禁刑又は 100 万円以下の罰金に処する。 (常習の場合２年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金)
栃木県公衆に著しく迷惑をかける行為等の防止に関する条例 第７条 (嫌がらせ行為の禁止)	身体の安全、住居等の平穏若しくは名誉が害される行為を行った場合、1 年以下の拘禁刑又は 100 万円以下の罰金に処する。 (常習の場合２年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金)

(資料)厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照の上整理

第５　県の施策に関する事項

１　県の責務

条例第５条　県は、第３条の基本理念（以下「基本理念」という。）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。

２　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。

カスタマーハラスメントの防止に取り組むため、県は防止に関する施策を総合的に策定し、実施することとする。

また、施策の策定及び実施に当たっては、社会全体で取組が進むよう、国や市町村、関係団体との連携を図る。

２　県が実施する具体的な取組

(1)　指針の策定

条例第９条　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。
２　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。
３　前項の規定は、基本指針の変更について準用する。

当該規定に基づき、本指針を定めており、改定をした際には速やかに公表することとする。

(2)　施策の実施

条例第 10 条　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。
(1)　カスタマーハラスメントの防止に関する①情報の収集及び提供
(2) カスタマーハラスメントを防止するための②啓発及び教育
(3) カスタマーハラスメントの防止に関する③相談への対応及び助言

①　情報の収集及び提供

カスタマーハラスメントの防止に資する情報を収集するとともに、広く提供し、各主体(顧客等・就業者・事業者)における防止に向けた取組を支援する。

(事業の一例)

本県相談窓口に相談のあったカスタマーハラスメント事案に関する情報について、個人情報に十分配慮した上で概要を公表　等

②　啓発及び教育

各主体(顧客等・就業者・事業者)がカスタマーハラスメントへの理解を深め、防止に向けた取組を進めることができるよう、あらゆる媒体や機会を活用し啓発及び教育を行う。

(事業の一例)

ポスター等の作成配布・周知広報　等

③　相談への対応及び助言

カスタマーハラスメントの防止に向けて、有効な取組を円滑に進めることができるよう、相談への対応及び助言を行う。

(事業の一例)

相談窓口の設置　等

【参考】栃木県内における関係相談窓口

以下に記載している相談窓口の受付時間や対応可能な案件等の詳細については、各相談窓口のホームページを参照すること。

相談窓口	連絡先	ホームページ
【事業者向け】 栃木県カスタマーハラスメント相談窓口(仮称)	令和８年６月頃開設予定	最新情報はインターネットにて 「栃木県　カスタマーハラスメント防止対策」 で検索
【事業者・就業者向け】 厚生労働省栃木労働局 雇用環境・均等室	028-633-2795	インターネットにて 「栃木労働局　相談内容から窓口をさがす」 で検索
【顧客等向け】 消費生活センター 消費者と事業者との契約トラブル等に関する相談窓口	028-625-2227 又は 局番なし 188	インターネットにて 「栃木県　消費生活相談窓口のご案内」 で検索
【犯罪等による被害の未然防止・安全平穏に関わる相談】 栃木県警察本部 県民相談室	#9110 又は 028-627-9110	インターネットにて 「栃木県警　県民相談室」 で検索

第６　事業者に求められる取組に関する事項

事業者へは、条例第８条(事業者の責務)に基づき、カスタマーハラスメントの発生及び深刻化の防止に向けて、積極的な取組を行うことが期待される。取組を行うに当たっては、令和７年６月に改正された労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和 41 年法律第 132 号。以下「労働施策総合推進法」という。)において、事業主にカスタマーハラスメントの防止に向けた措置を義務づけていること、法律と条例の関係性については、日本国憲法第 94 条に基づき法律が優先されることに留意する。

以下には、条例及び労働施策総合推進法の趣旨にのっとり事業者が特に求められる取組を掲げるが、労働施策総合推進法で事業主に義務づけられている措置やその詳細については、厚生労働省が告示した「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」において定められていることに留意する。

【事業者に特に求められる取組】

１　事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発
(1) 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方針を明確化するとともに、管理監督者を含む就業者に周知・啓発する。
対応例 ・社内報や社内ホームページ等に、明確化した方針を記載し発信・配布する
(2) カスタマーハラスメントに該当する具体的な言動及びカスタマーハラスメントへ

の対応の方法を定め、管理監督者を含む就業者に周知する。
対応例 ・カスタマーハラスメント対応マニュアル※を作成し、就業者へ配布･研修を行う ※カスタマーハラスメントは、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた内容とすること
2　カスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要な措置
(1) カスタマーハラスメントの抑止に向けて、特に悪質と考えられる言動への対応の方法(警察への通報、警告文の発出、商品又はサービスの提供停止等)を定め、管理監督者を含む就業者に周知する。
対応例 ・上記１(2)で作成するマニュアルに、特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応方法を明記し、就業者に周知する
(2) (1)で定めた対応を実施できる体制を整備する。
対応例 ・上記１(2)で作成するマニュアルに基づき、関係部門間の連携等の体制を整備する。
3　就業者からの相談(苦情を含む。以下同じ。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(1) 相談窓口を定め、就業者に周知する。
対応例 ・相談に対応する制度を設け、対応担当者を定める
(2) 相談窓口の担当者が、相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする。
対応例 ・相談窓口の担当者を対象に、相談を受けた際の対応に関する研修を実施する ・相談窓口の担当者向けに、相談対応のマニュアルを作成する ・相談の内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門が連携できる仕組みを作る
4　カスタマーハラスメントに係る迅速かつ適切な対応
(1) カスタマーハラスメントに係る事実関係を迅速かつ正確に確認する。
対応例 ・管理監督者が、マニュアルに基づき、カスタマーハラスメントが発生している現場で事実関係を確認の上対応する ・相談を行った就業者の心身の状況やカスタマーハラスメントを受けた際の受け止めに配慮しつつ、事実関係を聞き取る ・必要に応じて、周囲の就業者からも事実関係を聞き取るほか、録音･録画等の客観的な証拠を確認する
(2) 速やかにカスタマーハラスメントの中止及び被害を受けた就業者への配慮に向けた対応を行う。
対応例 ・カスタマーハラスメントの内容や状況に応じ、管理監督者が対応を代わる、被害を受けた就業者を顧客等から引き離す、複数の就業者で対応する等の措置を講ずる ・被害を受けた就業者には、産業保健スタッフ等によるメンタルヘルス不調への相

談対応を実施する ・暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得るカスタマーハラスメントについては、警察への通報や、法務部門と連携し弁護士への相談を行う
(3) 再発防止に向け、事業者の方針の再周知や、発生原因となった商品、サービス、取引慣行等の見直しを行う。
対応例 ・カスタマーハラスメントの内容や対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意した上で関係部門に共有し、発生原因となった商品、サービス、取引慣行が把握された場合には改善を図る
5　1から4と併せて行う措置
(1) 相談等を行った就業者のプライバシーを保護した上で、相談対応及びカスタマーハラスメントの事後対応に当たるとともに、その旨を就業者に周知する。
対応例 ・上記3(2)で作成するマニュアルに、相談を行った就業者のプライバシー保護に必要な事項を定め、相談窓口の担当者はマニュアルに基づき対応する ・相談窓口では就業者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じていることを、社内報や社内ホームページに掲載する
(2) 就業者がカスタマーハラスメントに関し、事業者が定めた相談窓口への相談を行ったこと・事実関係の確認に協力したこと・行政機関への相談等を行ったこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いを行わないこととし、その旨を就業者に周知・啓発する。
対応例 ・就業規則又は社内報等に、カスタマーハラスメントの相談等を理由として就業者が解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載する
6　その他カスタマーハラスメントの要因の解消
(1) 就業者の説明不足や対応の過失がカスタマーハラスメントの発生及び深刻化の原因とならないよう、顧客等への対応力を向上させる研修等を行う。
対応例 ・接客、商品やサービス、顧客等からの苦情への対応に関する研修等を実施する
(2)就業者が顧客等への理解を深めるために必要な取組を行う。
対応例 ・消費者の権利や障害特性等について学習する研修等を実施する

第７　その他の事項

条例附則　（中略）２　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、県内におけるカスタマーハラスメントによる被害の実態等を勘案し、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。

条例の施行状況や労働施策総合推進法をはじめとする法令等の整備等による社会環境の

変化、カスタマーハラスメントの被害の実態等を総合的に考慮し、必要があると認めるときには条例の規定を検討し、必要な措置を講ずることについて定めている。