

道のカスタマーハラスメント 防止に向けた取組について

北海道経済部労働政策局雇用労政課
働き方改革推進室

内 容

- 1 北海道カスタマーハラスメント防止条例、
条例に基づく指針
- 2 北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト
- 3 電話相談窓口「ハラスメント・労働相談コール
- 4 カスタマーハラスメント防止啓発ポスター
- 5 カスタマーハラスメント防止対策セミナー

1 北海道カスタマーハラスメント防止条例と指針

北海道カスタマーハラスメント防止条例

- ・ 令和6年11月制定、令和7年4月施行
- ・ カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定め、道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにし、カスタマーハラスメントの防止のための対策の基本となる事項を定めることにより、カスタマーハラスメント対策を総合的に推進して、従業者等が心身の健康を保持してその有する能力を有効に発揮し、充実した生活を営むことができるようにするとともに、事業者等が顧客等との良好な関係の下安定的に事業を継続し、もって社会経済の健全な発展に資することを目的とする。

北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針

- ・ 令和7年3月策定
- ・ 条例に基づき、「顧客」などの用語の定義、カスタマーハラスメントの代表的な例、道・顧客等・事業者・事業者団体の責務、カスタマーハラスメントの対処方法などを明示

2 北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト

道では、条例及びカスタマーハラスメント防止の普及・啓発を目的に「北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト」をR 7. 4に開設。

本サイトでは、カスタマーハラスメント防止条例の全文を掲載しているほか、事業者、従業員がカスタマーハラスメント防止対策にどれだけ対応しているか確認できるよう、「北海道カスタマーハラスメント対策チェックシート（事業者版・従業員版）」や、啓発のための各種ポスターを掲載。随時最新の情報を更新し、普及啓発に努めている。

【特設サイトページ内目次】

- ・ カスタマーハラスメント相談窓口について
- ・ 北海道カスタマーハラスメント防止条例について
- ・ 北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針の施行について
- ・ カスタマーハラスメント防止啓発パネル展の開催について
- ・ カスタマーハラスメント実態調査（中間報告）について
- ・ 「カスタマーハラスメント防止対策セミナー・個別相談」を道内6地域で開催
セミナー動画をアーカイブ配信中
- ・ 研修資料など関連ページ



道HPトップ画面の下にある上記バナーからサイトにアクセスできます。

3 電話相談窓口「ハラスメント・労働相談コール」

ハラスメント・労働相談コール概要

北海道では、カスタマーハラスメントを始めとした各種ハラスメント（パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等）に関する相談や、賃金や労働時間、休日・休暇等の労働条件に関するトラブルなどの様々な労働問題でお困りの皆さまからの相談を無料（フリーダイヤル）でお受けしています。

労働問題の専門家である社会保険労務士が相談を担当します。どうぞお気軽にご相談ください。

電話相談： 0120-81-6105

【フリーダイヤル】（ハラスメント ロードコール）

受付時間：月～金：17:00～20:00

土曜日：13:00～16:00

（日曜、祝日、ゴールデンウィーク、お盆、年末年始を除く。）

※北海道社会保険労務士会に委託



1人で悩んでませんか？
『労働問題』で困ったらご相談ください。

ハラスメント・労働相談コール

（北海道委託事業 北海道社会保険労務士会受託）

受付時間：平日（月～金） 17:00～20:00
土曜 13:00～16:00

（祝日、4月26日～5月6日、8月9日～17日、12月28日～1月4日を除く）

フリーダイヤル

ハラスメント

ロードコール

0120-81-6105

・カスタマーハラスメントや
パワーハラスメントを受け、
悩んでいる。

・有給休暇がないと言われた。

・賃金や残業代を
支払ってもらえない。

など

相談無料
専門の相談員
（社会保険労務士）
が対応します。

秘密厳守
安心して
ご相談ください。



お問い合わせ先

北海道経済部労働政策局
雇用労政課
TEL：011-204-5354（直通）

北海道カスタマーハラスメント防止対策特設サイト

<https://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/rkr/hokkaido-kasuhara.html>

北海道 カスハラ 検索



4 カスタマーハラスメント防止啓発ポスター

「北海道カスタマーハラスメント防止条例」とカスタマーハラスメント防止に向けた周知啓発のため、日本語版ポスターと多言語版ポスターを作成し、各市町村や関係機関、交通機関、業界団体のほか事業者に配布。

また、希望のあった事業者にはデジタルサイネージ用データも配付。



お互いに思いやりを持った社会の実現へ



5 カスタマーハラスメント防止対策セミナー①

道内事業者を対象に、基本方針作成から対応マニュアルの作成相談体制の整備など、カスハラ
の対処方法を学ぶセミナーを道内6カ所で7回開催。参加者総数768名

セミナーは「基礎編」と「応用編」の2パターンとし、それぞれ終了後に、弁護士による無料
「個別相談」を実施。（札幌開催のみ対面及びweb参加、他地域開催は対面のみ）

※【北海道公式 youtube】セミナー等のアーカイブ配信専用チャンネルにおいてアーカイブ配信

【セミナー開催概要】

< 基礎編 >

カスタマーハラスメント対策の必要性や基本方針の作成等について

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ・札幌開催：令和7年10月21日（火） | 参加者 333名（対面50名、web283名） |
| ・函館開催：令和7年10月24日（金） | 参加者 23名 |
| ・帯広開催：令和7年10月30日（木） | 参加者 26名 |
| ・北見開催：令和7年11月6日（木） | 参加者 22名 |
| ・釧路開催：令和7年11月13日（木） | 参加者 22名 |



< 応用編 >

カスタマーハラスメント対応マニュアルの作成ポイント等について

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| ・旭川開催：令和7年11月20日（木） | 参加者 16名 |
| ・札幌開催：令和7年11月26日（水） | 参加者 326名（対面34名、web292名） |

< 個別相談 >

- ・教育、医療・福祉、宿泊関係事業者など13者と相談対応

5 カスタマーハラスメント防止対策セミナー②

○ セミナーアンケート調査

セミナー受講者に対し、カスハラに関する理解度や事業者の課題等について確認。

1 カスタマーハラスメントに関する理解度

- ・「非常に深まった」36.6%、「深まった」46.1%と、合計82.7%が理解の深化を実感。
- ・本セミナーが単なる情報提供にとどまらず、実質的な知識獲得の機会となった。

2 企業が抱える主な課題

(1) 現場任せ・属人的対応への不安

- ・自由記述からは、「現場の判断に委ねられている」「対応にばらつきがある」といった意見が見られ、明確な判断基準やエスカレーション体制が整備されていないことにより、従業員が孤立し、不安を抱えながら対応している実態がうかがえる。
- ・組織として統一的な対応方針を持つことが急務である。

(2) 管理職・組織の関与不足

- ・「上司に相談しづらい」「対応後のフォローが不十分」といった意見も見られ、管理職の関与や組織的支援体制に課題があることが示唆された。
- ・初期対応だけでなく、事後対応や心理的ケアを含めた包括的な仕組みの整備が必要。

(3) 具体的な対応方法への知識不足

- ・「どこまでがカスハラに該当するのか分かりにくい」「実際の場面でどう対応すべきか迷う」といった声もあり、概念理解は進んでいるものの、実践的な対応力の強化が求められている状況が確認された。
- ・社内でのカスハラ定義の整理やロールプレイング研修の実施など事前の準備が必要。