「カスハラ」ゼロの社会へ！いしかわ共同宣言

～お互いを尊重し、安心して働ける石川の実現に向けて～

　カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）は、顧客や取引先等※からの要求や言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、働く人の人格や尊厳を傷つけ、心身に大きな負担を与える行為です。一方で、正当な意見や要望は、サービスや商品、事業活動の改善につながる大切なものです。

　私たちは、働く人、事業者、顧客、地域社会のすべての人が互いの立場を理解し尊重し合い、誰もが安心して働き、暮らし、活躍できる石川県を実現するため、ここに共同宣言を行い、次の取組を推進します。

※医療であれば来院される患者、介護・福祉であれば施設や介護制度の利用者、教育の現場であれば保護者、そして町役場・市役所・県庁をはじめとする公的な窓口に来る方も、それぞれのご家族も含め、カスハラの行為者になり得ます。

1 カスハラをしない・させない・許さない社会づくり

　カスハラが働く人や事業者に深刻な影響を与える社会課題であることを広く発信し、県民一人ひとりの理解を深めます。

　また、カスハラを「しない・させない・許さない」という認識を共有し、カスハラのない石川県を目指します。

2 お互いの立場を尊重した行動の実践

　誰もがサービスの提供者、利用者になり得ることを認識し、相手の人格と尊厳を尊重します。

　正当な意見や要望を不当に制限することなく、お互いを尊重して、自らの意見や要求を冷静かつ適切な方法で伝え、信頼関係を築くことができる社会の実現を目指します。

3 安心・安全に働くことができる環境づくり

　カスハラは個人の問題ではありません。職場・会社・社会全体の問題として捉え、働く人が一人で抱え込むことなく、誰もが安心・安全に働き、その能力を十分に発揮できる職場環境づくりを進めます。

4 関係機関の連携による取組の推進

　本宣言の趣旨のもと、行政、労働団体、経済団体、消費者団体、専門機関等が連携し、普及啓発、相談支援、人材育成及び職場環境整備に取り組みます。

令和８年１０月１９日

石川県	石川労働局	金沢弁護士会
石川県社会保険労務士会	石川県商工会議所連合会	石川県商工会連合会
石川県中小企業団体中央会	（一社）石川県経営者協会	日本労働組合総連合会石川県連合会
ＵＡゼンセン石川県支部	連合石川官公部門連絡会	（公社）石川県医師会
石川県ホームヘルパー協議会	石川県社会福祉協議会保育部会	（特非）消費者支援ネットワークいしかわ
石川県市長会	石川県町長会	
金沢市	七尾市	小松市
輪島市	珠洲市	加賀市
羽咋市	かほく市	白山市
能美市	野々市市	
川北町	津幡町	内灘町
志賀町	宝達志水町	中能登町
穴水町	能登町	

【カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例】

・長時間又は繰り返しの電話、長時間にわたる居座り

・揚げ足取り、執拗な責め立て、話のすり替え

・暴言（怒鳴る、恫喝、罵声）

・精神的な攻撃（侮辱、差別的発言、誹謗中傷）

・身体的、物理的な攻撃（暴行、傷害、物の投げつけ、机等を蹴る、たたく）

・脅迫（「殺す」「押しかける」などの発言、SNS 等へ悪評を投稿することや
マスコミへの暴露をほのめかす、凶器をちらつかせる）

・セクシュアルハラスメント（つきまとい、わいせつな言動）

・過度な要求（契約金額の著しい減額の要求、契約内容を著しく超えたサービス
提供の要求、不当な損害賠償要求）

・土下座等の謝罪の強要

・盗撮や無断での撮影

・SNS 等で労働者のプライバシーに係る情報の投稿

※以上は例示であり、これらに限られるものではありません。

なお、これらの行為は犯罪、違法行為に該当する可能性もあります。