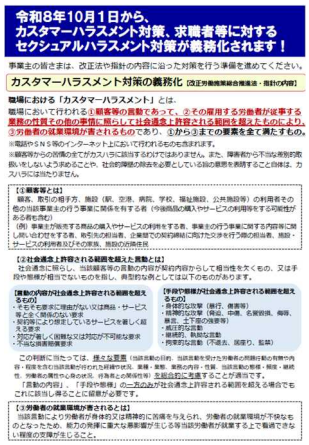
第４回栃木県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議が開催されました！

令和8年3月3日、第4回栃木県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議が開催され、雇用環境・均等室長が出席しました。

県より「栃木県カスタマーハラスメント防止条例（案）」に関するパブリックコメントの結果と、同条例に基づく基本指針（素案）の内容、条例施行までのスケジュールや、施行後に想定される課題等について説明され、活発な意見交換がなされました。

室長は、カスタマーハラスメント対策を義務付ける改正労働施策総合推進法の施行機関として、関係機関と連携しながらともにカスタマーハラスメント対策を推進していく考えである旨の発言を行いました。

カスタマーハラスメント対策の義務化【改正労働施策総合推進法・指針の内容】



令和8年10月1日から、
カスタマーハラスメント対策、求職者等に対する
セクシュアルハラスメント対策が義務化されます！

事業主の皆さまは、改正法や指針の内容に沿った対策を行う準備を進めてください。

カスタマーハラスメント対策の義務化 【改正労働施策総合推進法・指針の内容】

職場における「カスタマーハラスメント」とは、
職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。
※電話やSNS等のインターネットにおいて行われるものも含まれます。
※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ありません。また、障害者から不当な差別的取扱いをしないようあることや、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の申は、カスハラには当たりません。

【①顧客等とは】
顧客、取引の相手方、施設（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む）
（例）事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関しお問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の訪問住民

【②社会通念上許容される範囲を超えた言動とは】
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し、典型的な例としては以下のものがあります。

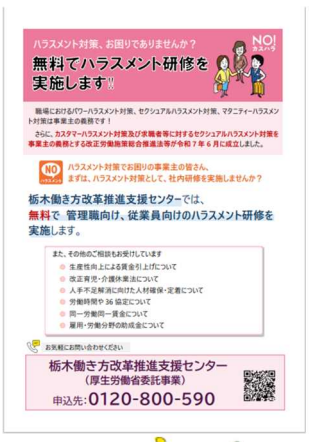
【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】
・そもそも要求に理由がないは商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により提供しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・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）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、隔離り、監禁）

この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の精神的・身体的属性及び有無や内容・程度を含む当該言動が行われた時間や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等）を総合的に考慮することが適当です。
「言動の内容」、「手段や態様」のうち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。

【③労働者の就業環境が害されるとは】
当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働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労働者が就業するとて看過できない程度の支障が生じることを。

ハラスメント対策、お困りでありませんか？
無料でハラスメント研修を実施します!!



ハラスメント対策、お困りでありませんか？
NO!ハラスメント
無料でハラスメント研修を実施します!!

職場におけるパワーハラスメント対策、セクシュアルハラスメント対策、マタニティーハラスメント対策は事業主の義務です！
さらに、カスタマーハラスメント対策及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策を事業主の義務とする改正労働施策総合推進法等が令和７年６月に成立しました。

NO!ハラスメント
ハラスメント対策でお困りの事業主の皆さん、
まずは、ハラスメント対策として、社内研修を実施しませんか？

栃木働き方改革推進支援センターでは、
無料で、管理職向け、従業員向けのハラスメント研修を実施します。

また、その他のご相談もお受けしています
- 生産性向上による賃金引上げについて
- 改正育児・介護休業法について
- 人手不足解消に向けた人材確保・定着について
- 労働時間や 36 協定について
- 同一労働同一賃金について
- 雇用・労働分野の助成金について

お気軽にお問い合わせください
栃木働き方改革推進支援センター
（厚生労働省委託事業）
申込先：0120-800-590