

働きやすい職場環境づくり
／人材の確保・定着
に向けた県の取組

栃木県産業労働観光部労働政策課

本日お話しする内容

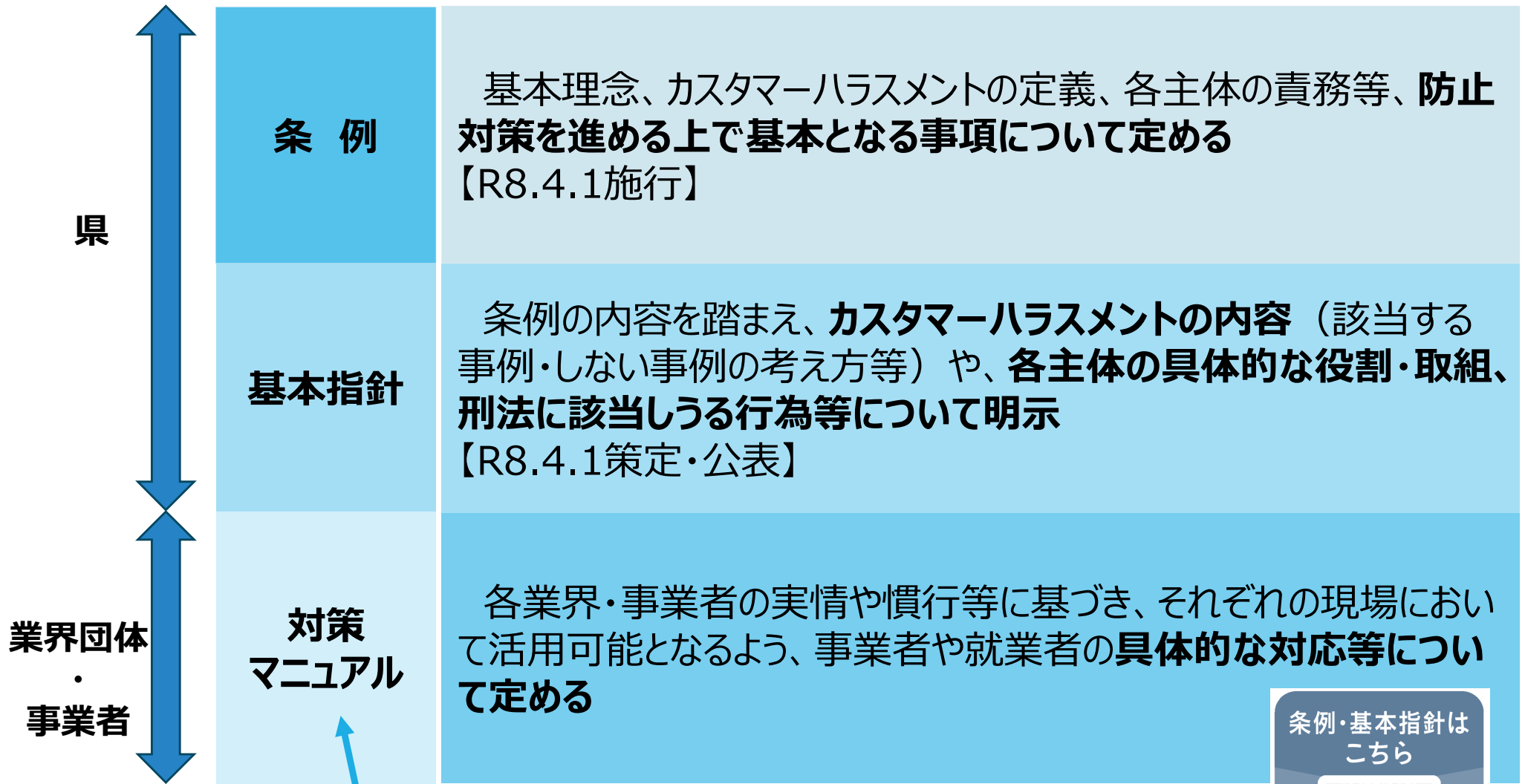
- 1 「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」の概要
及び事業者が実施する防止対策への支援
- 2 高水準の賃上げ実現に向けた支援
- 3 ワークイノベーション※の推進に向けた支援

※働きやすさと働きがいが両立に向けた雇用慣行の刷新により、従業員がライフスタイルに合わせて能力を最大限発揮できる環境を整備し、生産性向上や持続的な成長を目指す「ポスト・働き方改革」のこと。

「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」の概要 及び事業者が実施する防止対策への支援

「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」の基本体系

【制定・策定主体】



策定にあたっては、側面的な**支援メニュー**を用意

条例・基本指針は
こちら



「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」の概要

○カスタマーハラスメントの定義（第2条）

- ① 顧客等の言動であって、
- ② 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り、
- ③ 当該就業者の就業環境を害するもの ※①～③全てを満たすもの

○基本理念（第3条）

社会全体で防止を図る／顧客等と就業者とが互いに尊重する／顧客等の正当な権利に配慮

○カスタマーハラスメントの禁止（第4条）

何人も、あらゆる場においてカスハラを行ってはならない

○各主体の主な責務（努力義務）（第5条～第8条）

県：カスハラ防止に関する施策の総合的な策定・実施
基本指針の策定

顧客等：自らの言動が、就業者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払う

就業者：カスハラに起因する問題に対する関心と理解を深め、顧客等に対し適切に対応する

事業者：カスハラにより就業者の就業環境が害されないよう、必要な体制整備等を講ずる



○施行日 令和8(2026)年4月1日

「カスタマーハラスメント防止に関する基本指針」の概要

カスタマーハラスメントの定義

○「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の考え方

①言動の内容から判断

- 例) そもそも要求に理由がない、商品・サービス等と全く関係がない要求
契約等に想定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・不可能な要求 等

②手段や態様から判断

- 例) 身体的な攻撃・精神的な攻撃
威圧的な言動、継続的・執拗な言動
拘束的な言動、性的な言動

※どちらか一方に当てはまる場合も、カスタマーハラスメントに該当する

○「就業環境を害する」の考え方

・業務を遂行する上で、看過できない程度の支障が生じているかから判断

- 個人により差異が生じるが、「社会一般の就業者が、同様の状況で行為を受けた際上記の支障が生じると感じる言動であるかどうか
- 頻度や継続性は考慮するものの、1回の言動でも支障は生じうる

「カスタマーハラスメント防止に関する基本指針」の概要

事業者求められる取組

- **事業者の方針等の明確化とその周知・啓発**
 - ・「カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応する」「就業者を保護する」等の基本的な方針を明確化し、就業者等に周知
 - ・カスタマーハラスメント対応マニュアル等を作成するとともに、就業者への研修を実施
- **就業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**
 - ・相談窓口を設け、対応担当者を定める
 - ・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
- **カスタマーハラスメントへの迅速かつ適切な対応**
 - ・事実関係を迅速かつ正確に確認
 - ・カスタマーハラスメントの行為者への中止の申し入れや、被害を受けた就業者への配慮
- **上記と併せて行う措置**
 - ・就業者が相談窓口への相談を行ったこと等を理由として不利な取り扱いを行わないことを周知
- **その他カスタマーハラスメントの要因の解消**
 - ・就業者の説明不足や対応上の過失がカスタマーハラスメントの要因とならないよう研修を実施

県によるカスタマーハラスメント防止対策への支援

事業者向け相談窓口の設置

対象

栃木県内に事業所を有する事業者及び業界団体

体制

カスタマーハラスメント対策や労務管理に精通した相談員による対応

相談例

- ・カスハラ対策、何からはじめればいい？
- ・顧客からカスハラを受けているが、どう対応すればよいか分からない
- ・正当な要求とカスハラの線引きに迷う。。

電話
相談

028-666-7752

※原則として 1回あたり最大30分 までを目安とさせていただきます。

受付時間

平日9:00～17:00

(土日祝・年末年始を除く)

WEB
相談

<https://tochigi-cusharaboushi.com/consultation/>

受付時間 全日24時間 ※回答にはお時間がかかる場合があります。



※本窓口は、「カスハラ防止対策」に関する一般的な考え方をお示しする相談機関です。したがって、個別事案に関する法的判断や、事業者・団体等との交渉は行いません。

県によるカスタマーハラスメント防止対策への支援

アドバイザーの派遣

支援内容

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応等について定めたマニュアル策定
- ・カスタマーハラスメント発生防止に向けた就業者向け教育の企画・実施

支援の流れ ※支援例

企業(団体)の状況に応じて、決定します。

1回目

現状把握および課題整理、
基本方針策定

2回目

対応マニュアル作成/
従業員・管理職の研修実施

4回目

5回目

マニュアル完成・運用検証

対 象

栃木県内に所在地がある
事業者および業界団体

支 援 回 数

5回以内

募 集 企 業 数

15社(団体)程度

応募企業数が想定を大きく上回った場合には、
お申込み受付後のヒアリング内容に基づき、
調整を行う場合があります。

支 援 方 法

訪問 または オンライン

お 申 込 み

WEBフォームから
お申込みください



<https://tochigi-cusharaboushi.com/specialist/>

県によるカスタマーハラスメント防止対策への支援

発生 の 未然防止 に向けた 県民 への 啓発

あなたは、したり・されたりしていませんか？

これらの行為は
すべてカスハラかも！

STOP! カスハラ とちぎ

暴言・大声での威圧

過度な要求

長時間の拘束

無断撮影・中傷投稿

カスハラは働く人を傷つける許されない行為です
誰もが安心して働ける栃木県へ



令和8(2026)年4月1日から
「栃木県カスタマーハラスメント防止条例」が
施行されました。

栃木県カスタマーハラスメント
防止条例と基本指針について
詳しくは県ホームページへ



啓発ポスターの作成・配布

栃木県では、社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むため、
栃木県カスタマーハラスメント防止条例
を制定しました。

STOP! カスハラ とちぎ

あなたは、
したり・されたり
していませんか？

これらの行為は
すべてカスハラかも！

暴言・大声での威圧

過度な要求

長時間の拘束

無断撮影・中傷投稿

カスタマーハラスメント(カスハラ)とは
以下の3要件全てを満たすものを指します。
① 顧客等の言動で、
② 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り、
③ 就業者の就業環境を害するもの

カスタマーハラスメントの禁止
何人も、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。
(条例第4条)

県では、カスタマーハラスメントの
防止に向けて、条例とともに基本指針を定め、
各種施策を実施しています。

条例・基本指針は
こちら

各種施策は
こちら

令和8(2026)年4月1日
栃木県カスタマーハラスメント
防止条例施行

栃木県産業労働観光部労働政策課
TEL 028-623-3217

栃木県

働く人に意見を伝える時は
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！

※ 消費者庁「消費者が意見を伝える際のポイント」を抜粋引用

啓発POPの作成・配布

高水準の賃上げ実現に向けた支援

とちぎ賃上げ加速・定着支援金

5%以上の賃上げと、企業内男女間格差の是正に取り組む中小企業者等を対象に、とちぎ賃上げ加速・定着支援金を支給します。(令和7年度実施事業の継続事業)

支給対象

県内に事業所を有する中小企業等 (一定条件を満たす法人又は個人事業主)

支給金額

- ・ 賃金を引き上げた従業員1人当たり5.5万円
《昨年度の支援金より5千円増額》
- ・ 事業者当たり110万円(最大20人分)を上限

主な支給要件(1かつ2)

- 1 令和8年4月1日以降、従業員1名につき5%以上賃金を引き上げること。
- 2 企業内男女間格差の是正に繋がる取組を行うこと。(下記(1)~(4)のいずれか1つ)
 - (1) 女性の管理職比率の改善
 - (2) 非正規の正規化(女性の職種・雇用形態転換の実績)
 - (3) 法令を上回る短時間勤務制度の導入・拡充
 - (4) 女性活躍推進法に基づく情報公表
(管理職に占める女性労働者の割合、男女の賃金差異など)

申請期限

令和9年1月20日(水)まで

※予算額に達した場合は、受付期間中でも申請を締め切り¹ます

令和8年度
募集開始

国の重点支援地方交付金活用事業

栃木県内の中小企業・小規模事業者のみなさまへ

とちぎで

賃上げを行う事業者を
応援します!



※補助率:1/2

令和8年度

とちぎ賃上げ環境整備促進補助金

補助額

最大

200万円

申請期間 令和8(2026)年 12月21日(月)まで

※申請受付は先着順です。予算額に達した場合は申請受付期間中でも受付を終了します。

こんな取り組みをお考えの方に!



業務を
効率化・省力化
したい



従業員が
働きやすい
職場環境を整えたい



賃上げをきっかけに
設備投資を
考えている

とちぎ賃上げ環境整備促進補助金

とちぎ賃上げ環境整備促進補助金

■概要

一定の賃金引上げを条件として、生産性向上や労働環境改善に資する設備導入等に要した経費に対し、補助金を支給します。

■対象者

栃木県内に事業所を有する中小企業者等

■支給要件(主な条件) ※以下のすべてを満たす必要があります。

【1】令和7(2025)年10月1日以降に
事業場内最低賃金を50円以上上げていること。

【2】賃金引上げ前の事業場内最低賃金が、
地域別最低賃金より51円以上高く、1,500円以下であること。

※R7.10.1発効の栃木県最低賃金(1,068円)では、1,119円～1,500円が対象範囲となります。(最低賃金の改定により対象範囲は変わります)

■補助率・補助限度額

✓補助率:2分の1 ✓補助限度額:最大200万円

■補助対象となる経費

生産性向上に資する設備投資

- ✓業務の自動化・省力化のための設備
- ✓省エネルギー化を目的とした設備 など

具体例

- POSレジシステム導入
- リフト付き特殊車両の導入
- 飲食店での配膳ロボットの導入

■支援対象事業者のイメージ

賃金引上げ前の 事業場内最低賃金が 1,501円～	> 対象外
賃金引上げ前の 事業場内最低賃金が 1,500円 1,119円	> とちぎ賃上げ 環境整備促進補助金 支援対象
賃金引上げ前の 事業場内最低賃金が 1,118円 (最低賃金+50円) 1,068円	> 業務改善助成金 (厚生労働省) 支援対象

※金額は、R7.10.1発効の栃木県最低賃金(1,068円)を基準としています。

労働環境改善に資する設備投資

- ✓仕事と家庭を両立しやすくする環境整備
- ✓シニアや障がい者が作業しやすい職場環境整備 など

具体例

- キッズルームの設置
- 段差のスロープ化
- 床の防滑加工

ワークイノベーションの推進に向けた支援

キックオフセミナー

—3600社の具体的コンサル事例から
成功も失敗も紹介！—

2026年 7月3日(金)

13:30-15:30 (受付開始 13:00~)

会場：栃木県総合文化センター 特別会議室
(栃木県宇都宮市本町1-8)

参加無料・予約制
※QRコードより



申込締切
6/26
金

働き方と組織づくり

業績の上がる

人手不足を解消して

こんなお悩みはありませんか？

- 採用や人材の定着に困っている
- どうしたら業績が向上するかわからない
- 最新の法改正等の情報に追いついていない

こうした課題を解決する働き方と組織づくりを
お伝えします

講師

小室 淑恵

株式会社ワーク・ライフバランス
代表取締役社長

3600社以上の企業へのコンサルティング実績を持ち、残業を減らして業績を上げるコンサルティング手法に定評がある。残業削減した企業では業績と出生率が向上。「産業競争力会議」民間議員、経済産業省・文部科学省・こども家庭庁等複数の審議会の委員を歴任し、著書多数。二児の母。





本事業で受けられる3つの専門家支援

すべてご参加いただくことが効果的ですが
②や③からのご参加も可能です

1 キックオフセミナー

人手不足を解消して業績が上がる秘訣とは？
その答えを、3600社の事例から具体的に解説します。

2026. **7.3** 日
表面を参照ください

2 働き方改革推進員養成講座

自社の働き方改革の推進員として必要な知識を学び、変革を牽引できるスキルを身につけます。(1社2名以上での参加がお勧めです)



令和7年度の養成講座の様子

参加者コメント

- 会議の具体的な進め方や、意見の引き出し方など組織運営する上ですごく大事なことが学べた3日間でした
- 最初は自分にできるだろうかと思っていましたが、今回の研修で自分にもできるかもしれないという自信がついてきました

全3回

2026. **7.30** 日 ▶ **8.21** 日 ▶ **9.18** 日

会場

1回目・2回目：栃木県庁北別館
3回目：栃木県庁研修館

3 社外専門家による伴走支援

3600社以上の実績をもとに、1社1社の課題に合わせて、専門コンサルタントが、伴走支援いたします。



ユニ工業株式会社のカエル会議®の様子



令和7年度の成果報告会の様子

令和7年度伴走支援企業、
取組状況は
こちらからご覧いただけます



限定3社

10月～2月の間に月1回 (計5回)
直接訪問 (オンライン可)

成果
報告会

2027. **3.15** 日

会場

栃木県庁

R7年度伴走支援企業

- ・トヨタウッドユーホーム(株)：建設業（537名）
- ・ユニ工業(株)：製造業（40名）
- ・日本チャンキー：養鶏業（175名）



とちぎ男性育休推進企業奨励金

男性従業員に1か月以上の育児休業を取得させた中小企業主に対し、最大50万円を支給します。

支給対象 県内に事業所を有する中小企業事業主等
(一定の条件を満たす法人又は個人事業主)

申請期間 令和9(2027)年3月13日まで

支給額

男性従業員に1か月以上の育休を取得させた場合 **20万円**

初めて1か月以上取得させた場合 10万円加算 **合計30万円**

初めて3か月以上取得させた場合 30万円加算 **合計50万円**

主な 支給要件

- ① とちぎ女性活躍応援団に登録していること
- ② 育児・介護休業法に基づく雇用環境整備を2つ以上実施していること
- ③ 従業員に育児休業中の過ごし方に関する情報提供等を行うこと
- ④ 令和8(2026)年4月1日以降、男性従業員が1か月以上または3か月以上の育児休業を取得し、令和9(2027)年3月31日までに原職等に復帰していること

県内における最新の
男性育休取得率は
49.5% (R6実績)

