彩の国 埼玉県

令和8年 7月1日から

埼玉県で カスタマーハラスメント 防止条例施行

カスタマーハラスメントとは?

顧客からの無理な要求などにより
働く人の環境が害されることをいいます。



※記載した例は一例です。

働く人にお願いしたいこと

❶カスハラに関する問題への関心と理解を深めましょう。
働く皆さんは、別の場面では顧客となります。顧客としての立場でカスハラをしないように理解を深めましょう。
❷事業者が行うカスハラ防止の取組に協力しましょう。
❸事業者がカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成した場合は、その基本方針を守りましょう。
❹カスハラの発生を防止するため、相手の立場に立った言動を意識し、伝え方の工夫などを行いましょう。
その上で、無理な要求等には毅然と対応しましょう。

ポータルサイトはこちら!

思いやりかふ。はじまる関係
カスハラのない埼玉県へ

カスタマーハラスメントを防止し、互いに尊重し合える社会へ



問い合わせ 埼玉県産業労働部 雇用・人材戦略課 TEL:048-830-4518 FAX:048-830-4821

埼玉県マスコット「コバトン・さいたまっち」
SAITAMA

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例とは

埼玉県は、顧客と働く人（就業者）が対等な立場で互いを尊重し合い、社会全体でカスタマーハラスメント（カスハラ）を防ぐことを理念とするカスタマーハラスメント防止条例を制定しました。条例では、顧客等、就業者、事業者、事業者団体、それぞれの立場での責務を定めています。

就業者の安全・安心な職場環境を実現させるための条例ですので、定められた責務を守りましょう。
また、この条例では以下の3つの要件を満たすものを**「カスタマーハラスメント」**と定義しています。

❶顧客等からの言動であること
❷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ること
❸就業者の就業環境が害されること

●注意●
苦情のすべてがカスハラに該当するわけではありません。正当な申入れが妨げられることのないよう配慮しましょう。また、顧客等の中には、障害のある方など合理的な配慮が必要となる方もいらっしゃるため、適切な対応を心がけましょう。

カスタマーハラスメントにあってしまったら

会社のルールに従い、冷静に対応しましょう。

具体的なQ&A

Q 店員のミスが原因ですが、「土下座しろ」と要求するお客様がいます。土下座をするべきでしょうか。

A 仮に店側の不手際であっても「土下座」を迫る行為は過度な要求と考えられます。お断りしてください。

Q 取引先の担当者から「プライベートの連絡先を教えて」と執拗に迫られて困っています。円滑に取引をすすめるために、教えないといけないでしょうか。

A 「会社の方針で、個人情報をお伝えすることはできません」と丁寧に説明し、毅然とお断りしてください。また、1人で悩まず上司に相談してください。

事業者の責務

❶就業者がカスハラについて関心を深め、顧客等の立場のときにカスハラを行わないよう、研修などを実施しましょう。
❷カスハラの相談窓口を設置し、就業者からの相談に応じましょう。
❸特に悪質なカスハラがあった場合の対処方針を定め、就業者に周知しましょう。
❹カスハラが発生したときは、速やかに事実関係を確認した上で、被害者に代わって管理監督者が対応するなどのケアとともに、再発防止のための対応を行いましょう。
❺カスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表しましょう。
❻事業者間の取引の中で、取引先からカスハラ防止のための協力を求められた場合は協力しましょう。
❼県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。



県では、社会全体でカスハラ防止に向けて取り組めるよう、以下の取組を行います。

県の取組

❶事業者、事業者団体の基本方針作成等を支援するコンサルタントの派遣
❷顧客等、事業者、事業者団体及び就業者、それぞれを対象とした防止対策セミナーの実施
❸防止対策に関する啓発活動の実施（ポータルサイトやリーフレットによる啓発）
❹カスハラに関する総合相談窓口の設置
❺カスハラ防止への優良な取組を実施した事業者、事業者団体の表彰

彩の国 埼玉県

令和8年
7月1日から

埼玉県で
カスタマーハラスメント防止条例施行



カスタマーハラスメントとは?

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例では、
次の3つの要件を全て満たすものを
カスタマーハラスメントとして定義しています。

1. 顧客等からの言動であること
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ること
3. 就業者の就業環境が害されること



無理な要求や商品・サービスと関係のない要求



精神的な攻撃



身体的な攻撃



継続的・執拗な言動

※記載した例は一例です。また、苦情のすべてがカスハラに該当するわけではありません。正当な申入れが妨げられることがないよう配慮しましょう。

ポータルサイトはこちら!

思いやりから、はじまる関係
カスハラのない埼玉県へ

カスタマーハラスメントを防止し、互いに尊重し合える社会へ



問い合わせ 埼玉県産業労働部 雇用・人材戦略課 TEL:048-830-4518 FAX:048-830-4821

埼玉県マスコット「コバトン・さいたまっち」
SAITAMA

埼玉県は、顧客と就業者が対等な立場で互いを尊重し合い、
社会全体でカスタマーハラスメント（カスハラ）を防ぐことを理念とする
カスタマーハラスメント防止条例を制定しました。
事業者は、カスハラの防止のための取組を進め、
就業者にとって安全・安心な職場環境を実現させていきましょう。

事業者の責務

❶就業者がカスハラについて関心を深め、顧客等の立場のときにカスハラを行わないよう、研修などを実施しましょう。
❷カスハラの相談窓口を設置し、就業者からの相談に応じましょう。
❸特に悪質なカスハラがあった場合の対処方針を定め、就業者に周知しましょう。
❹カスハラが発生したときは、速やかに事実関係を確認した上で、被害者に代わって管理監督者が対応するなどのケアとともに、再発防止のための対応を行いましょう。
❺カスハラ防止への取組姿勢を示す**基本方針**を作成し、公表しましょう。



基本方針に加えて、対応方法等を記載したマニュアルを定めることが望ましいです。
基本方針の「ひな形」や基本方針・対応マニュアルの作成の参考となる「手引き」を公表していますので、ぜひご活用ください!
URL● https://www.pref.saitama.lg.jp/customerharassment-boushitaisaku/index.html

❻事業者間の取引の中で、取引先からカスハラ防止のための協力を求められた場合は協力しましょう。
❼県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

事業者団体の責務



業種や業態によってカスハラの性質や対応方法は異なるため業界特有の事情や背景を踏まえつつ、構成員である事業者（構成事業者）を支援しましょう

❶構成事業者が行うカスハラ防止の取組に、必要な助言、協力、支援をしましょう。
❷事業分野におけるカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成しましょう。
❸構成事業者間でカスハラ防止の取組のために必要な情報や、優良な事例を共有できるようにしましょう。
❹県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

就業者の責務

❶カスハラに関する問題への関心と理解を深めましょう。
❷事業者が行うカスハラ防止の取組に協力しましょう。
❸事業者がカスハラ防止への取組姿勢を示す基本方針を作成した場合は、その基本方針を守りましょう。
❹カスハラの発生を防止するため、相手の立場に立った言動を意識し、伝え方の工夫などを行いましょう。その上で、無理な要求等には毅然と対応しましょう。

顧客等の責務

❶カスハラに対する関心と理解を深めましょう。
❷就業者に接するときは対等な立場であることを認識し、相手を思いやりましょう。
❸県が実施するカスハラ防止対策に協力しましょう。

県では、社会全体でカスハラ防止に向けて取り組めるよう、以下の取組を行います。

県の取組

❶事業者、事業者団体の基本方針作成等を支援するコンサルタントの派遣
❷顧客等、事業者、事業者団体及び就業者、それぞれを対象とした防止対策セミナーの実施
❸防止対策に関する啓発活動の実施（ポータルサイトやリーフレットによる啓発）
❹カスハラに関する総合相談窓口の設置
❺カスハラ防止への優良な取組を実施した事業者、事業者団体の表彰