

I. カスタマーハラスメント対策に係る 本県事業の進捗状況



1. カスハラ防止に係る周知啓発

(1) 啓発ポスター等の制作・配布

発生の未然防止

- 県内事業者等に向けて、ポスター・リーフレット・卓上POP・ステッカーを配布

広報種類	サイズ	配布枚数
ポスター	A2	30,000枚
チラシ	A4 表裏	30,000枚
店頭POP	高さ約200mm× 幅約800mm 三角柱形式	30,000枚
ステッカー	100mm×100mm	10,000枚

- ・「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」という店頭などでよく見受けられる類型を「**カスハラかも**」と明示
- ・栃木らしく雷がモチーフ



1. カスハラ防止に係る周知啓発②



チラシ表裏



店頭POP



ステッカー

配布・使用方法

- 県HPより自由にダウンロード可能
 - ・全種類のデータを県HPにアップ。自由に使用可能。
- 各団体等を通じて配布
 - ・各経済団体や業界団体等を通じて、ポスター等を配布。
- 希望者に対して個別に配布
 - ・下野新聞社（委託業者）から希望者へ現物を配布。詳細は[こちらから](#)↑



1. カスハラ防止に係る周知啓発③

(2)啓発イベントの開催

県民の日記念イベントへブース出展

- 日 時：令和8年6月13日（土）10時～15時
- 場 所：栃木県庁2階
- 対 象：一般県民（親子連れもターゲット）
- 内 容：アンケートやクイズの回答者にノベルティ配布

カスハラに関する
理解の促進

カスハラ発生防止に
向けた機運の醸成



▲ブース風景



▲AIパネル



▲パネル展示



▲ノベルティ(うちわ、ステッカー)



▲クイズ問題用紙など配布物



▲アンケートQRの表示

1. カスハラ防止に係る周知啓発④

問題用紙 **ストップカスハラ!!** **ステキなお客さんになろう!** **クイズ**

クイズ 1 **STOP カスハラ とちぎ**

パン屋さんでお会計に並んでいたら、前のお客さんが店員さんに大きな声で怒り始めたよ。どうやら店員さんがうっかりお会計を間違えてしまったみたい。店員さんに大きな声で怒るのは良いことかな?

A 間違えた店員さんが悪いから、大きな声で怒って良い!

B 優しく間違いを伝えなきゃダメ!

答え

クイズ 2

スーパーでクッキーを買おうとしたら、店員さんがカゴから落としてクッキーが割れちゃった。店員さんにどう伝えと、「ステキなお客さん」になれるかな?

A クッキーが割れちゃったから、割れていないものと交換してください。

B クッキーを割るなんてひどい! 最低だ!

答え

クイズ 3

「ステキなお客さん」になるために、やってはいけないことはどれかな?

ヒント 「ストップ〇〇〇〇」とどこかに書いてないかな?

A カスハラ **B** カステラ **C** カピバラ

答え

クイズに参加・アンケートに答えて素敵な賞品をプレゼント!

カスタマー・ハラスメントに関するアンケート

カスハラクイズ



親子でカスハラクイズに挑戦



アンケート回答者に啓発グッズを配布

1. カスハラ防止に係る周知啓発⑤

アンケート結果①

【回答数】 168件

※子どもたちによるクイズの回答数:102件

【性別】

男性:69件

女性:93件

無回答:6件

【年齢】

20歳未満:2件

20歳代:10件

30歳代:27件

40歳代:39件

50歳代:39件

60歳代:23件

70歳以上:28件

【職業】

公務員:17件

経営者・役員:0件

会社員:73件

自営業:3件

専業主婦・主夫:9件

パート・アルバイト:26件

学生:3件

無職:29件

その他:8件

【業種】(任意)

製造業:21件

建設・不動産業:8件

流通・小売・卸売業:10件

飲食・サービス業:17件

金融・保険業:7件

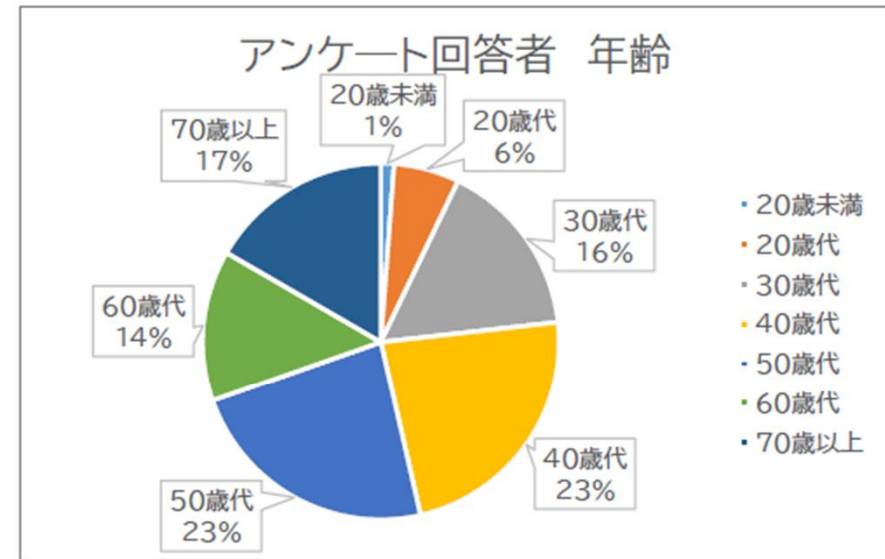
IT・情報通信業:7件

医療・福祉:21件

教育・学習支援:14件

官公庁・団体:16件

その他:24件

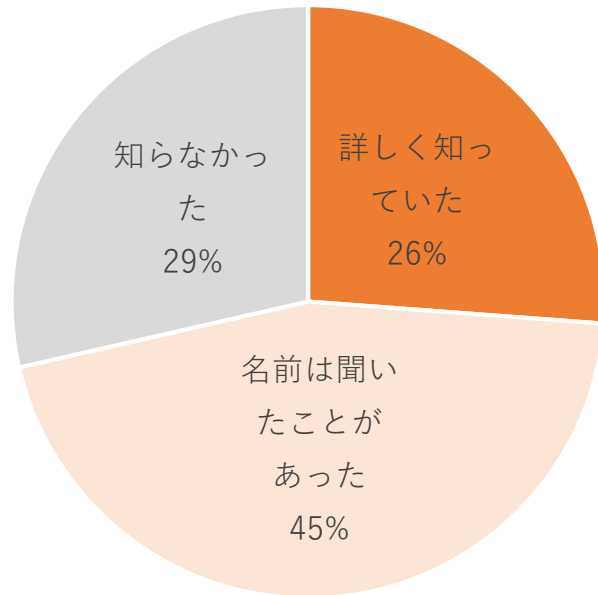


1. カスハラ防止に係る周知啓発⑥

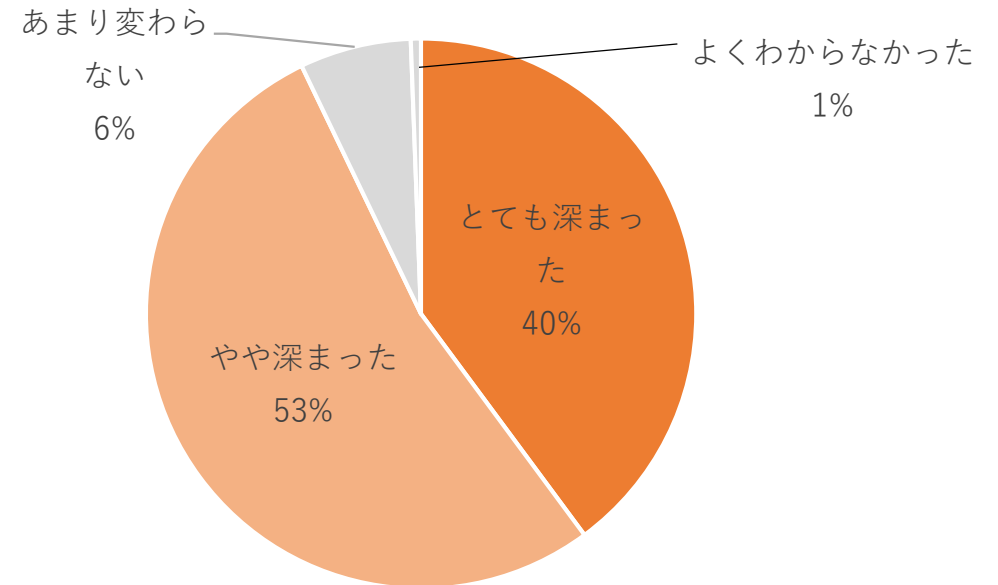
アンケート結果②

168名回答

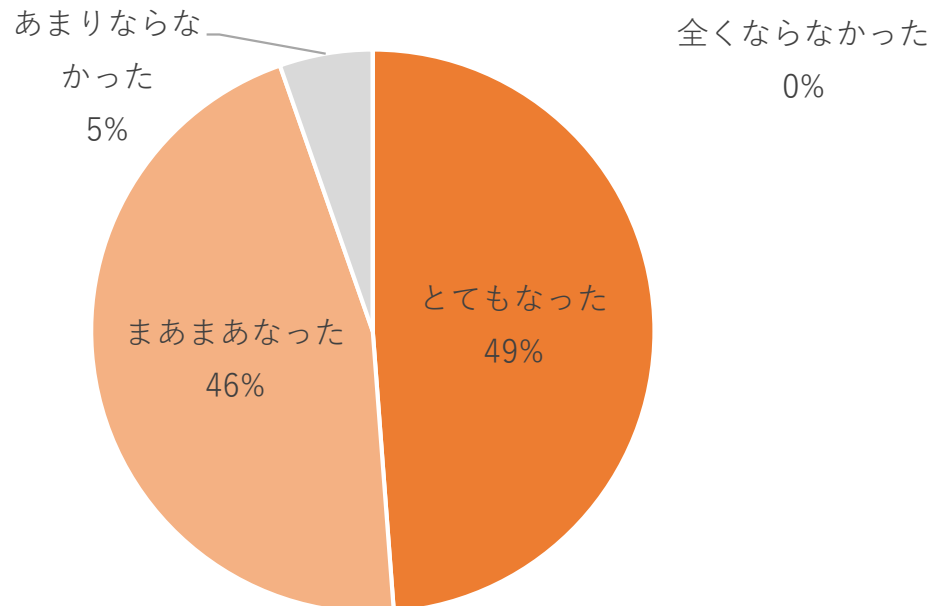
カスハラ条例を詳しく知っていたのは26%



本企画を通じて93%がカスハラへの理解を深めた



本企画によって95%が自身の言動を見直すべきかけとなった



1. カスハラ防止に係る周知啓発⑦

アンケート結果③

(回答抜粋 一部加工)

ご自身がカスハラを受けた経験がありましたら、どのような言動を受けたかお聞かせください。
また、勤務先でカスハラ対策が実施されていたら、その内容をお聞かせください。(任意)

●カスハラを受けた経験

- ・販売員の時に熱心に通って下さるお客様がいたが、連絡先を伝えてしまったがためにストーカーのようになってしまいとても困った。
- ・理不尽な申し出による拘束 1時間
- ・冗談のつもりが、いつの間にかカスハラになっている。
- ・暴言、大声で怒鳴られる
- ・福祉の仕事をしているが、まるでボランティアのように時間外に必要以上のサービスを求められることがある。
- ・教育現場でカスハラは多い。ただ、家庭の余裕のなさや少なからず本音のSOSもあるので、話を受け止めて共に協力する関係を築く。
- ・耳が遠いので嫌な思いをしたことがある。
- ・システム不具合を自社起因と決めつけられ、怒鳴られ侮辱され深夜まで拘束された。後に自社原因ではないと判明したが謝罪はなかった。

●勤務先のカスハラ対策

- ・ポスターの掲示

●その他

- ・逆に自分が行っていないか不安な時がある。

1. カスハラ防止に係る周知啓発⑧

(3)動画コンテンツの制作・広告配信

- 15秒動画を2本制作
- 県HPに掲載するほかYouTube等にて広告配信
- 9月配信開始予定

ターゲット

- ①顧客…無意識にカスハラ行為者になっている者
- ②事業者…経営者、人事労務管理等マネジメント従事者



動画のイメージ

(4)県の広報媒体を活用した周知啓発

①県政テレビ番組「まるわかり!とちぎ」

- 令和8年9月16日(水) 21時50分~21時55分 とちぎテレビ
- YouTubeチャンネル「15Tube~栃木県公式~」からも放送後視聴可能。



まるわかりとちぎの
YouTubeページ



②県民だより9月号

- 1面にてカスハラを特集するページ
- 県HPにて閲覧可能なほか、新聞折り込み等で配布



県民だよりの県HP



県民だより1面のイメージ

2. 事業者向けカスハラ相談窓口

2. 事業者向け相談窓口

【6月中旬～】

- ・県内事業者及び業界団体を対象に、カスハラ対策に精通した相談員が対応（無料）

8月1日現在
相談件数

4件

相談事例 (抜粋)

- ・接遇に対する不満から執拗な嫌がらせへ発展した事例
- ・サービス提供ミスに起因する長時間の苦情対応

※相談窓口にて受け付けた事例の公表については、
p.12「4. 事例収集・公表」で説明

相談者の業種

内訳

医療・福祉

1

サービス業

1

卸売業、小売業

1

生活関連サービス業、
娯楽業

1



電話相談

028-666-7752

※原則として1回あたり最大30分

受付時間

平日 9時～17時

(土日祝・年末年始を除く)



WEB相談

[https://tochigi-cusharaboushi.com/
consultation/](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可能性あり



3. アドバイザー派遣

3. アドバイザーの派遣

【6月中旬～】

- 県内事業者や業界団体にアドバイザーを派遣し、カスハラ対策を支援

支援例

- ・カスハラ基本方針の策定
- ・カスハラ対応マニュアルの策定
- ・従業員教育の企画・実施

対 象

栃木県内に所在地がある事業者および業界団体

募集企業数

15社（団体）程度

上限に達したため締め切り

支 援 方 法

訪問 または オンライン



派遣先企業の業種

15者（団体）

医療・福祉	6
サービス業	3
卸・小売業	2
製造業	1
飲食	1
生活関連サービス	1
情報通信業	1



4. 事例収集・公表

4. 事例収集・公表

目 的

○カスハラへの理解促進 ○カスハラ行為の抑制 ○事業者の防止対策の充実へ寄与 等

内 容

○相談窓口で受け付けた事例等を整理し、本推進会議での検討を踏まえ、個人情報に配慮した上で定期的に公表

公表例

○カスハラに該当しうる行為 ○事業者のカスハラへの対応状況 等

公表までの 流れ

定期的に公表

R8年11～12月頃

事例の収集

推進会議で議論

事例の公表

- ・相談窓口にて受け付けた事例
- ・アドバイザー派遣で支援した事例
- ・個別にヒアリングした事例

・カスハラ行為の抑止や事業者にとって有益な公表内容につなげるための助言

- ・県ホームページ等にて公表

5. 実態調査

5 実態調査

県内の事業所及び就業者のカスハラによる被害状況を明らかにし、防止対策の充実に向けた検討に活用

調査手法

WEBアンケートにて回答

調査期間

R8年3月27日～R8年5月29日

調査対象

- ・県内で事業を行う**事業者**
- ・県内で働く**就業者**

調査項目

項目	内容
基礎情報	・従業員規模 ・主な産業分類
カスハラの被害状況	・カスハラの発生状況 ・カスハラの内容
カスハラへの対応状況	・カスハラ対策状況及び課題 ・行政への要望

回答の概況

※現在、詳細を分析中

回答数（速報値）

過去3年間の カスハラ被害の状況

事業者 約600者

約3割

就業者 約9,400名

約2割

詳細を分析して県HPで公表するとともに、
今後の施策展開へ生かしていく

栃木県職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する 基本方針の策定について

○改正労働施策総合推進法(R8.10施行予定)

事業主がカスタマーハラスメントの防止のために講ずべき措置の義務化

○栃木県カスタマーハラスメント防止条例(R8.4施行)

カスタマーハラスメントのない社会の実現に向けて、地域一体となって防止に向けた取組を推進

○栃木県職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

職員に対するカスタマーハラスメントに組織として毅然と対応することで、職員の人権を守り、安心して働きやすい職場環境づくりを推進

【令和8年度 県職員に対するカスタマーハラスメントへの対策】

- ・対応マニュアル及びリーフレットの作成
- ・職員研修の実施



Ⅱ. カスタマーハラスメント対策に係る全国の様況



全国のカスハラ防止条例の状況

①制定・施行済

	都道府県	制定年月日	施行年月日
1	東京都	令和 6 年10月 4 日	令和 7 年 4 月 1 日
2	北海道	令和 6 年11月26日	令和 7 年 4 月 1 日
3	群馬県	令和 7 年 3 月27日	令和 7 年 4 月 1 日
4	愛知県	令和 7 年 7 月11日	令和 7 年10月 1 日
5	静岡県	令和 7 年10月17日	令和 8 年 4 月 1 日
6	埼玉県	令和 7 年12月19日	令和 8 年 7 月 1 日
7	栃木県	令和 8 年 3 月19日	令和 8 年 4 月 1 日 ⇒全国 5 番目に施行

②制定へ向けた動き

	都道府県	状 況
1	京都府	・ R8. 6 「京都府カスタマーハラスメント防止対策検討会議」開催 ＜今後の動き＞ ・ R8. 9 「条例骨子案」報告 ・ R8.10 パブリックコメント実施 ・ R8.12 県議会へ条例案提出（予定）
2	三重県	・ R8. 6 「<u>三重県カスタマーハラスメント防止条例(最終案)</u>」を 県議会常任委員会へ報告 ⇒全国初の罰則付き条例 ＜今後の動き＞ ・ R8. 9 県議会へ条例案提出（予定） ・ R9. 4 施行予定

令和8年6月
商工労働観光部

1 制定の趣旨

セクハラやパワハラは、主に職場内部の人間関係から発生するハラスメントだが、カスタハラは顧客という外部の人間によるものであることから、法（⇒R8.10.1にカスタハラ防止措置を事業主に義務付ける法律が施行予定）で定める事業主への対策の義務付けに加え、安心して働ける職場環境と顧客等の豊かな消費生活の相互が尊重される社会の実現に向け、京都府としても府、事業者、事業者団体、顧客、就業者それぞれの責務を定め、それぞれが主体的にカスタハラ防止に取り組むための理念等を定めた条例を制定する。

2 構成及び内容（案）

構 成	内 容
前 文	・ 京都府の暮らしと地域経済は多様な仕事を担う就業者によって支えられており、安心して働ける環境整備が重要 ・ 不当な要求や行き過ぎた言動などのカスタハラが深刻化し、就業者の尊厳や事業継続に悪影響を及ぼしている ・ 苦情・要望はサービス向上につながることもあるため、顧客等の正当な権利保護は必要。また、就業者もサービスの提供を受ける当事者になり得るため、誰もがカスタハラを行う側にも受ける側にもなり得るという視点が不可欠 ・ 就業者と顧客等が対等な立場で相互に尊重し合うことにより、カスタハラのない公正で持続可能な社会の実現を目指し、京都府として条例を制定する
本 則	(1) 目的（就業環境の整備と持続可能な社会の実現） (2) 定義（事業者、就業者、顧客等、カスタハラの定義） (3) 基本理念（社会全体での防止、対等な立場での相互尊重） (4) カスタハラの禁止（あらゆる場におけるカスタハラ行為の禁止） (5) 府の責務・施策（啓発、相談対応、業種特性を考慮した施策、人材育成等） (6) 事業者の責務・措置（体制整備や事後対応等の防止措置の実施） (7) 事業者団体の責務（構成事業者への助言・援助、基本方針の作成等） (8) 顧客等の責務（カスタハラ問題への理解、就業者に対する言動への注意等） (9) 就業者の責務（顧客の権利尊重、自らが顧客となった際のカスタハラ防止等） (10) 指針の策定等（知事による防止指針の作成および公表）

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

資料 1

「カスハラ行為」について

顧客等



「著しい迷惑行為」によって、
就業者の「就業環境を害する」もの

就業者



休職・離職が発生



害悪の告知（「殴るぞ」等、危害を加えることを告げ脅迫）が
ない場合、刑法の「強要罪」（第223条）に該当しない

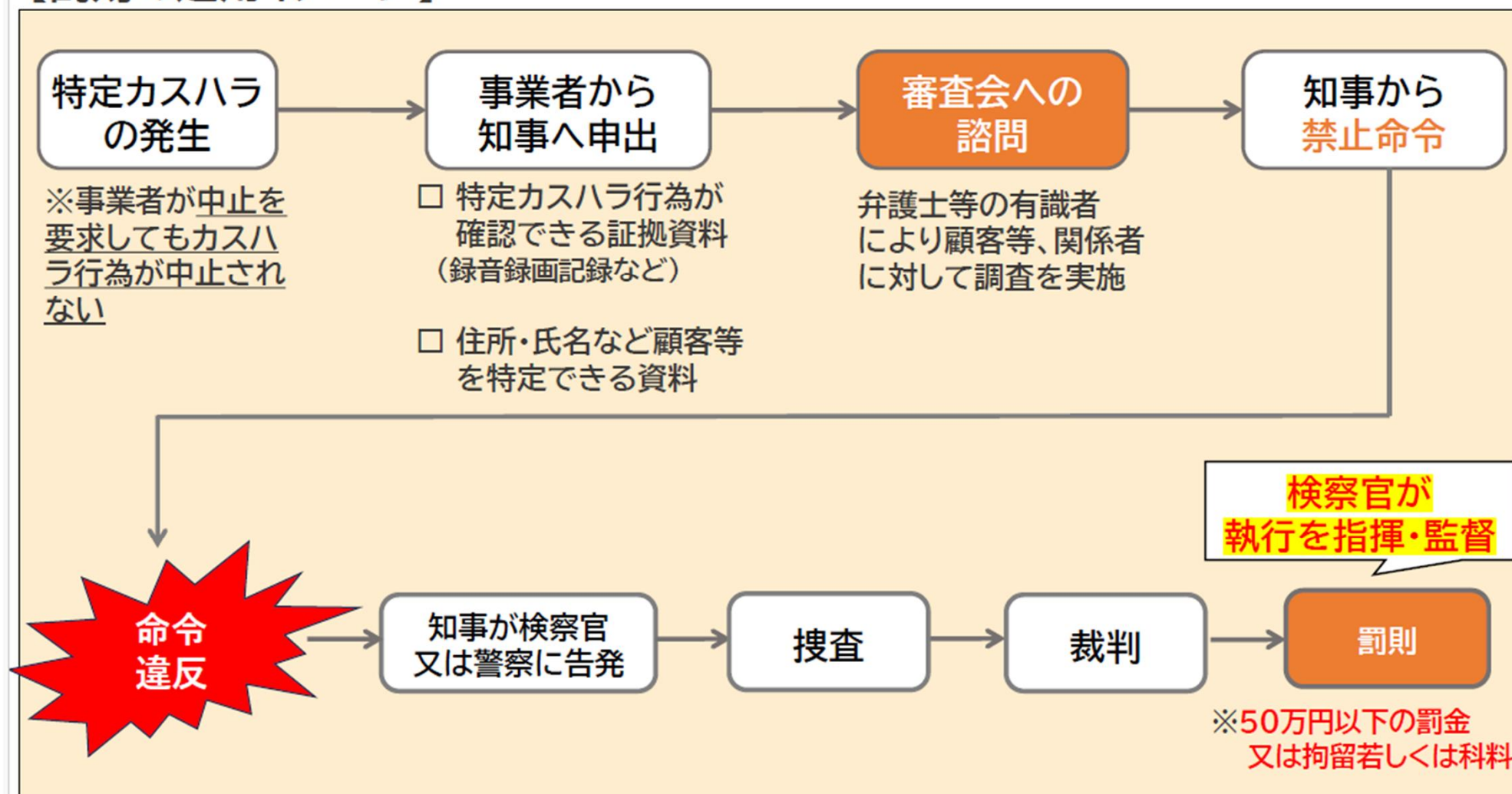
公共の場所又は乗物での行為でない場合、
「県迷惑行為防止条例違反」に該当しない

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

刑法等の既存法令で対応できない
悪質なカスタハラ行為

これらの行為を「**特定カスタハラ**」と整理し、
防止するための手段として、条例に「**罰則**」を規定

【罰則の適用イメージ】



三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

顧客等の権利への配慮

罰則規定の導入、県民(顧客等)が委縮してしまうリスクはないか

1 顧客等による正当な主張や意見を妨げる趣旨ではない

2 条例案では、カスハラを禁止するだけでなく、

- ▶ 「顧客等と就業者が対等な立場で尊重し合う」こと(第3条)
- ▶ 「顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられないよう留意する」こと(第5条)

を明記し、顧客等の権利に配慮

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

参考

第1章 総則

目的 (1条)	手段	○基本理念を規定 ○県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務を規定 ○カスタマーハラスメント防止に関する施策の基本的な事項を規定 ○就業者の就業環境を害するとともに事業者の事業活動の自由を害する著しい迷惑行為を禁止
	目的	就業者の尊厳の保持並びに安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動の促進
	大目的	県民生活の向上及び地域経済の健全な発展の実現に寄与
定義 (2条)	事業者	県内で事業を行う個人事業者、法人その他団体
	就業者	①事業者で使用される者で賃金を支払われる者 ②事業者の役員又は代表者 ③事業に従事する同居の親族（①、②を除く）
	顧客等	①事業者から商品又は役務の提供を受ける者（可能性のある者） ②親族、同居人その他の顧客と密接な関係を有する者 ③事業者の事業遂行に関係を有する者
	事業者団体	二以上の事業者の結合体又はその連合体
	カスタマーハラスメント	顧客等による就業者に対する行為のうち、申出の内容又は行為の手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超えて行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの
基本理念 (3条)		○カスタマーハラスメントは就業者の尊厳を侵害し、心身に重大な影響を及ぼすおそれがあり、事業活動に支障を生じさせるおそれがあることに鑑み、各主体による主体的かつ積極的な取組の推進により、社会全体で防止を図る ○顧客等及び就業者が対等の立場において相互に尊重する
禁止 (4条)		○何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない
注意 (5条)		○顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられることのないよう十分に留意
県の責務 (6条)		○カスタマーハラスメント防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を実施 ○国、市町、事業者団体その他の関係機関と連携協力
顧客等の責務 (7条)		○カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心・理解を深め、言動に必要な注意を払う ○県が実施するカスタマーハラスメント防止施策への協力
事業者の責務 (8条)		○関心・理解を深め、主体的かつ積極的にカスタマーハラスメント防止対策を実施 ○就業者が顧客等として関係先にカスタマーハラスメントを行わないよう必要な措置 ○県が実施するカスタマーハラスメント防止施策への協力
事業者団体の責務 (9条)		○関心・理解を深め、構成員である事業者が講ずるカスタマーハラスメント防止対策に必要な助言、協力その他の支援 ○県が実施するカスタマーハラスメント防止施策への協力
就業者の責務 (10条)		○関心・理解を深め、カスタマーハラスメント防止に資する行動 ○事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力 ○県が実施するカスタマーハラスメント防止施策への協力

第2章 カスタマーハラスメント防止施策の推進

指針の作成 (11条)	○カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、カスタマーハラスメント防止に関する指針を策定 1) カスタマーハラスメントの内容 2) 各主体の責務 3) カスタマーハラスメント防止のための県の施策 4) カスタマーハラスメント防止のための事業者の取組
施策の推進 (12条)	○指針に基づきカスタマーハラスメント防止施策を実施 1) 県の支援事業等に関する情報の提供 2) カスタマーハラスメント防止に関する啓発及び教育 3) 消費生活に関する相談及び助言 4) 就業環境に関する相談及び助言 ○カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、計画を策定し、公表
財政上の措置 (13条)	○カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を実施
事業者の措置 (14条)	○事業者は、指針に基づき、基本方針の策定及び公表、必要な体制の整備、手引の作成その他の措置を講ずる ○就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合、就業者の安全と健康を確保し、顧客等に対して中止の要求その他の必要な措置を講ずる

第3章 特定カスタマーハラスメント

申出 (15条)	○事業者は、次の特定カスタマーハラスメントを行う顧客等に対し中止措置を講じて中止されない場合には、知事にその旨申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる 1 正当な理由なく、長時間にわたって、又は反復して次のいずれかの行為を行うこと ① 金銭、物品その他の利益の供与の要求 ② 謝罪又は面会を行うよう要求 ③ 事業者等が拒否したにもかかわらず、業務上著しく対応困難な要求（①、②を除く） 2 正当な理由なく、大声を発し、又は虚偽の事実を申し立てるなど就業者に著しく不安をいだかせるような方法で、1の①～③のいずれかの行為を行うこと 3 正当な理由なく、長時間にわたって、又は反復して次のいずれかの行為を行うこと ① 卑わいな言動 ② つきまとい 4 正当な理由なく、就業者を著しく羞恥させ、又は就業者に不安を覚えさせるような方法で、3の①又は②のいずれかの行為を行うこと
禁止命令 (16条)	○知事は、前条の規定による申出を受けたときは、特定カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、特定カスタマーハラスメントを行わないよう命ずることができる ○知事は、命令をしようとするときはカスタマーハラスメント防止対策審査会に意見を聴取しなければならない ○知事は、命令をしたときは、その内容（カスタマーハラスメント防止を図るため一般に周知させる必要があると認められるものに限る。）を公表することができる ○命令の効力は、命令日から起算して1年以内とする
照会 (17条)	○知事は、条例に基づく施策を実施するに当たり、官庁若しくは公署又は公私の団体に照会し、必要な事項の報告を求めることができる
審査会の設置 (18条)	○禁止命令やカスタマーハラスメント防止に必要な事項について意見を聴取するため、知事の附属機関として、カスタマーハラスメント防止対策審査会を設置
調査審議 手続 (19条)	○審査会は、調査審議に必要な範囲で関係者等に対し調査を行うことができる ○審査会は、審議の対象となっている顧客等に対し、書面による意見の提出を求めることができる

第4章 雑則／第5章 罰則

委任 (20条)	条例の施行に関し必要な事項は、規則で規定
罰則 (21条)	16条1項の命令に違反した者は、50万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する

Ⅲ. カスタマーハラスメント対策に係る国の状況



改正労働施策総合推進法の施行

改正労働施策総合推進法 令和8年10月1日施行

【概要】

カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。

※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設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の言動であって、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当該労働者の就業環境を害すること

改正法に係る説明会の開催

改正労働施策総合推進法等説明会

～カスタマーハラスメント・就活セクシュアルハラスメント対策等～

- 日 時：令和8年6月17日（水）14時～16時
- 場 所：栃木県庁研修館講堂
- 主 催：栃木労働局及び栃木県労働政策課（共催）