

政策提言

【提言】

カスタマーハラスメント対策の
推進について

令和7年12月18日

鹿児島県議会

政策提言の検討や政策条例の対象事項の調査等を行うために設置している政策立案推進検討委員会から、「カスタマーハラスメント対策の推進」について提言すべきとの報告を受けました。

県議会として検討した結果、カスタマーハラスメント対策の推進においては、県民への普及・啓発や理解促進、カスタマーハラスメントの実態把握、相談支援体制の整備、研修の開催等による人材育成、企業・団体等の事業者の対応方針作成の支援及び関係機関等との連携などに取り組むとともに、県民及び県内企業団体等が、消費者の権利を理解しながらも、それぞれの立場で、「お客様は神様ではなくお互い様」といったお互いを尊重しあう地域社会の実現を目指していくことは、県政にとって重要な課題であると考えます。

知事におかれては、この提言の趣旨をお汲み取りいただき、「カスタマーハラスメント対策の推進」について、積極的に取り組まれるよう県議会として強く要望します。

令和7年12月18日

鹿児島県議会

議長 日高 滋

カスタマーハラスメント対策の推進について

1 提言の背景

(1) カスタマーハラスメントの現状

顧客等におけるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）（※1）に当たる言動等は、「お客様は神様」といった事業者等の対応と、それを前提とする顧客等の意識や態度などにより、以前から存在したと思われるが、「ハラスメント」と世間で認識されるようになってからはまだ日が浅く、新しい問題であり、県民への理解が進んでいない。

今日、カスハラにより、従業者等の人格や尊厳を傷つけ、心身に重大な影響を与えることで命に関わる健康被害や離職等につながっているなどの現状がある。

従業者の離職により、事業者にとっては、人口減少による働き手の不足が深刻化している中であって、一部の業種では事業活動の継続が困難になったところもある。

カスハラ対策は強化されつつあるが、依然として、小売業、公共交通機関、学校現場、医療や介護、保育等福祉、行政部門における利用者等によるカスハラは深刻な状況であり、より一層の対策が急務である。

(2) カスタマーハラスメントに関する取組

国においては、令和元年6月「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年6月5日公布）が制定されたことに伴い、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、事業主に職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上講ずべき措置が義務づけられている。

それに伴い、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）」が制定され、令和5年12月～令和6年1月には、職場のハラスメントに関する実態調査が実施されたところである。

今年6月には、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が制定、公布から1年6カ月を超えない範囲において、施行予定であり、来年には、セクハラ、パワハラ等と合わせ、カスハラも事業主等に、防止措置の義務付けが始まることとなる。

また、他自治体では、東京都をはじめ、北海道、群馬県等で、独自の条例が施行されている。

県では、県内企業等に対し、国のカスハラ対策企業マニュアル（厚生労働省 R4.2 発行）や相談窓口を周知している。また、労働相談窓口の設置やセミナー等を開催している。

また、令和6年11月には、知事部局職員向けの「行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為に関する庁内アンケート」を実施し、カスハラ実態の把握を行ったうえで、令和7年度においては、カスハラ対応に必要なマニュアルの整備等に取り組んでいる。

なお、学校現場では、保護者等による苦情や要求が過剰であるか不当であるかの判断が難しい場合もあることなどから、各市町村教育委員会や関係機関との連携、弁護士の活用等により解決が図られるよう努めている。

県内市町村では、鹿屋市で、通話録音可能な電話機の設置と併せて庁内にカスハラ防止のポスターの掲示を行っている。

なお、三島村においては、現在、ネット中傷防止条例の制定に向け取り組まれている。

（３） 課題

国（厚生労働省）が令和6年5月に発表した「職場のハラスメントに関する実態調査」では、「過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無」について、業種別に有と回答した割合順に、「医療、福祉」が53.9%、「宿泊業、飲食サービス業」が46.4%、「不動産業、物品賃貸業」が43.4%、次いで「金融業、保険業」、「卸売業、小売業」となっており、いわゆる一般消費者向けの業種が高い割合となっている。

著しい迷惑行為の具体的な内容についての割合順は、「継続的な、執拗な言動」が57.3%、「威圧的な言動」が50.2%、「精神的な攻撃」が33.1%となっている。

また、この調査において、カスハラに対する対応策について、「特にない」と回答している企業が過半数以上の55.8%を占めている。

カスハラの行為者となりうる者の範囲は広く、様々な状況や事案が考えられる。また、セクハラ、パワハラ等のハラスメントと違い、行為者が職場外に存在するため、企業等の取り組みが進んでいない状況がわかる。

さらに、令和6年度「過労死等の労災補償状況」（厚生労働省）によると、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」ことで業務災害と認定した件数は、令和5年度の52件と比較して、令和6年度は108件と2倍以上も増加している。

本県が令和6年11月に行った調査結果では、カスハラを受けたことがあると答えた職員が49.5%、どこで（どのような方法で）カスハラを受けたかについては、電話が44.9%、執務室が20.1%となっている。

具体的な内容の割合順については、「継続的、執拗な言動」33.8%、「威圧的な言動」29.3%、「精神的な攻撃」26.2%となっており、国が行った調査結果と同じ順となっている。

なお、有効な対策としては、「職場での組織的な対応」、「録音する旨の自動応答機能付きの電話機導入」、「対応マニュアルの整備」、「職場研修の実施」となっている。

このような状況を改善・防止するためには、県民及び県内企業団体等が、消費者の権利（※2）を理解しながらも、何がカスハラ行為であるか理解、認識し、それぞれの立場で、「お客様は神様ではなくお互い様」といったお互いを尊重しあう地域社会の実現を目指す必要がある。

以上の観点から、次のとおり提言する。

2 提言

(1) 県民への普及・啓発や理解促進

カスハラを防ぐための必要性や重要性について、県民への理解を深めるため、リーフレットやポスター、ホームページ等を活用して周知・啓発に努めること。

また、セミナーの開催や「カスハラ根絶月間」などの集中的な啓発等の取組についても検討すること。

さらに加えて、各事業者・団体・市町村・学校などに対しても、上記の取組について促すこと。

(2) カスタマーハラスメントの実態把握

カスハラは命に関わる被害があることなどから、カスハラの言葉や、行き過ぎた言動を取るとカスハラが刑罰の対象になりうることの認知度などについて、現状を把握するためにも、各業種・業態ごとに調査を行い、実態の把握に取り組むとともに、県全体における認知度等の状況を把握できるよう、継続的な実施に努めること。

また、カスハラの認識を深めるためにも、カスハラの具体例などの調査結果を県全体で共有できるよう検討すること。

(3) カスタマーハラスメント対策の取組

ア 相談支援体制の整備

カスハラは組織的な対応が必要であることから、心身に被害を受けた従業員等及び事業者、顧客等からの相談に応じるための体制整備が図られるよう努めること。

イ 人材育成

カスハラによる被害等の課題については、それぞれ多くの分野にまたがり、必要とする対応策也多岐にわたることから、カスハラ（その他パワハラ・セクハラ等のハラスメントも含む）を防ぐための研修の開催等について、助言・支援を行うこと。

ウ 企業・団体等の事業者の対応方針作成の支援

各事業者におけるカスハラが発生した際の対応方針の作成や、企業団体による「カスハラ対策推進企業宣言」などの取組の支援を行うこと。

エ 関係機関等との連携

カスハラ対策の施策の推進に当たっては、鹿児島労働局・市町村・関係団体のほか、企業とも関わりのある社会保険労務士等との連携など、県全体における包括的かつ効果的な施策の展開を図ること。

また、未然防止に向け、カスハラに対する理解が深まるよう、各教育機関において、人権感覚及び人権尊重の精神を養い育てること。

※1 カスタマーハラスメントの定義【R7.6 改正労働施策総合推進法】

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。

※2 消費者の権利【消費者基本法第2条】

消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

<参考>

1 社会通念上相当な範囲を超える手段・態様の例

【雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書（概要）抜粋等】

- (1) 身体的な攻撃（暴行，障害等）
- (2) 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）
 - ・インターネット上（SNS等）の投稿（従業員の氏名公開等）
 - ・人格を否定するような発言 等
- (3) 威圧的な言動
 - ・大声でオペレーターを責める
 - ・店内で大きな声をあげて周囲を威圧する 等
- (4) 継続的な（繰り返される），執拗な（30分以上）言動
 - ・頻繁なクレーム
 - ・当初の話からのすり替え，揚げ足取り，執拗な責め立て 等
- (5) 拘束的な言動（不退去，居座り，監禁）等
 - ・長時間の拘束，居座り，電話 等

◎ カスハラに類する行為は，業務妨害罪，暴行罪，器物損壊罪などの犯罪行為にも該当する可能性がある。

2 東京都カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）抜粋

【カスタマー・ハラスメントの行為者・被行為者の例】

「顧客等」（行為者） 働く人が対応する，全ての人	「就業者」（被行為者） 都内で働く（無償含む。），全ての人
客	店員 経営者 個人事業主
企業間取引での発注者 （経営者，社員，個人事業主）	企業間取引での受注者 （経営者，社員，個人事業主，フリーランス）
サービス利用者 家族	介護スタッフ ケアマネジャー
患者 家族	医師 看護師 医療従事スタッフ
公共交通機関の乗降客	駅員 運転手 乗務員
住民	警察官 消防官
株主	経営者
保護者	学校教諭
有権者	議員
住民 議員	官公庁職員
居住者	マンション管理人
配達先の住人や隣人	配達員
住民 イベント参加者	地域活動を行う人 ボランティア
SNS の投稿等へ書き込む人	店舗等で働く人，著名人

I 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）（抜粋）

（目的）

第一条 この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようにし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

（国の施策）

第四条 国は、第一条第一項の目的を達成するため、前条に規定する基本的理念に従って、次に掲げる事項について、総合的に取り組まなければならない。

（略）

十五 職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること。

4 国は、第一項第十五号に規定する施策の充実に取り組むに際しては、何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことに鑑み、当該言動が行われることのない就業環境の形成に関する規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならない。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第三十三条 事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。
- 4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
- 5 第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。

（職場における顧客等の言動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）

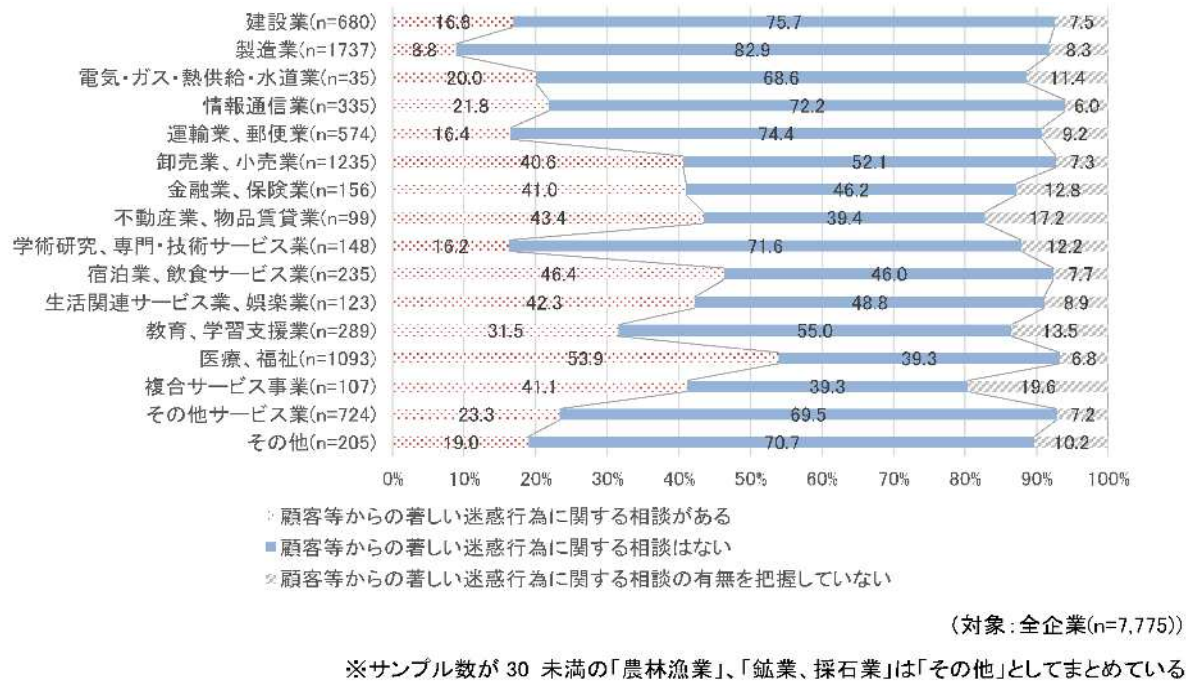
第三十四条 国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

- 2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
- 3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
- 4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。
- 5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

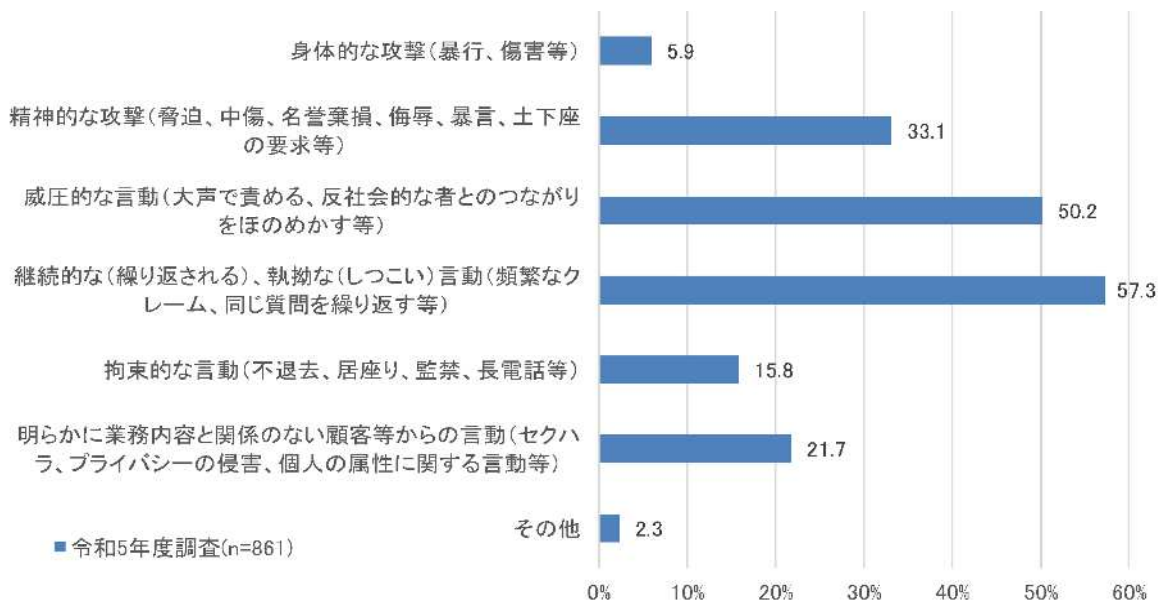
Ⅱ 職場のハラスメントに関する実態調査

(令和6年5月厚生労働省発表) 抜粋

1 過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に対する相談の有無(業種別)



2 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



3 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（業種別）

[比率の差]	該 当 数	顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関する 顧客等への周知・啓発	顧客等への周知・啓発	行為者に対する出入り禁止等	自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力の依頼（事実確認、再発防止等）	警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）	保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（連絡体制の構築等）	その他	特 に ない
全体+10ポイント 全体+5ポイント 全体-10ポイント 全体-5ポイント									
全体	7698	13.7	11.4	13.1	13.9	12.7	12.0	3.0	55.8
建設業	662	5.3	8.2	5.6	16.2	5.3	9.7	2.7	66.5
製造業	1716	6.4	6.0	4.2	11.2	4.8	9.4	1.8	73.3
電気・ガス・熱供給・水道業	35	5.7	0.0	5.7	5.7	11.4	14.3	8.6	68.6
情報通信業	335	9.3	14.0	5.7	25.1	7.5	17.0	2.7	54.9
運輸業、郵便業	565	6.2	11.0	11.5	17.9	5.0	6.9	1.4	64.8
卸売業、小売業	1227	17.4	7.5	21.3	13.4	18.8	11.2	4.0	48.2
金融業、保険業	153	38.6	10.5	11.1	15.0	30.7	27.5	5.2	30.1
不動産業、物品賃貸業	100	16.0	9.0	17.0	23.0	12.0	16.0	3.0	46.0
学術研究、専門・技術サービス業	145	4.8	11.0	4.1	16.6	6.2	13.1	2.1	65.5
宿泊業、飲食サービス業	235	24.3	9.4	25.5	11.9	23.8	8.5	1.7	42.6
生活関連サービス業、娯楽業	122	17.2	15.6	39.3	9.0	23.0	12.3	2.5	39.3
教育、学習支援業	285	9.5	7.4	10.5	3.9	17.9	13.3	4.9	61.1
医療、福祉	1089	29.0	28.6	26.4	8.7	24.0	17.5	4.1	32.7
複合サービス事業	107	29.0	7.5	14.0	17.8	12.1	14.0	3.7	37.4
その他サービス業	721	10.3	11.7	7.9	20.5	9.3	10.7	3.2	56.4
その他	201	10.4	6.5	6.5	19.4	13.4	11.9	2.5	60.2

（対象：全企業（n=7,698）、単位％）

※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

Ⅲ 令和6年度「過労死等の労災補償状況」（令和7年5月厚生労働省発表）

表2-8 業務災害に係る精神障害の出来事別決定及び支給決定件数一覧（一部抜粋）

出来事の種類	具体的な出来事 注1	令和5年度				令和6年度			
		決定件数 注2	うち支給決定件数 注3		決定件数 注2	うち支給決定件数 注3		決定件数 注2	うち支給決定件数 注3
			うち自殺	うち自殺		うち自殺	うち自殺		
5 パワーハラスメント	上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた	289 (116)	11 (2)	157 (55)	10 (2)	389 (178)	17 (1)	224 (101)	10 (1)
6 対人関係	同僚等から、暴行又はひどいじめ・嫌がらせを受けた	118 (64)	1 (0)	59 (32)	1 (0)	101 (58)	2 (1)	44 (27)	1 (0)
	上司とのトラブルがあった	599 (316)	27 (4)	21 (9)	3 (0)	953 (503)	31 (9)	38 (12)	4 (1)
	同僚とのトラブルがあった	143 (88)	3 (1)	7 (4)	1 (0)	217 (137)	7 (4)	4 (0)	0 (0)
	部下とのトラブルがあった	25 (10)	1 (0)	5 (3)	0 (0)	34 (14)	1 (0)	3 (2)	0 (0)
	顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた	83 (66)	1 (1)	52 (45)	1 (1)	207 (155)	1 (0)	108 (78)	1 (0)
7 セクシュアルハラスメント	上司が替わる等、職場の人間関係に変化があった	4 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	セクシュアルハラスメントを受けた	156 (153)	0 (0)	103 (100)	0 (0)	191 (184)	0 (0)	105 (102)	0 (0)

注1 「具体的な出来事」は、令和5年9月1日付け基発0901第2号「心理的負荷による精神障害の認定基準について」別表1による。

注2 決定件数は、当該年度中の支給・不支給決定件数の計であり、前年度以前に請求されたものについて決定した件数を含んでいる。

注3 支給決定件数は、決定件数のうち「業務災害」と認定した件数である。

注4 自殺は、未遂を含む件数である。

注5 () 内は女性の件数で、内数である。

Ⅳ 行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為に関する 庁内アンケート調査の結果概要について（抜粋） （令和 7 年 2 月 7 日 鹿児島県総務部人事課行政経営推進室）

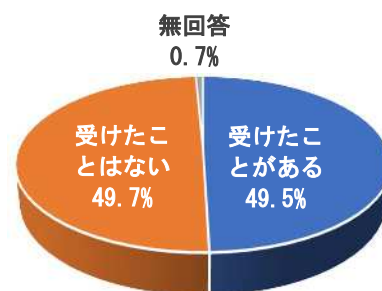
1 アンケート調査の概要

- (1) 実施期間
 令和 6 年 11 月 1 日 ～ 令和 6 年 12 月 27 日
- (2) 回答数
 ≪職員向け≫ 1,758 人

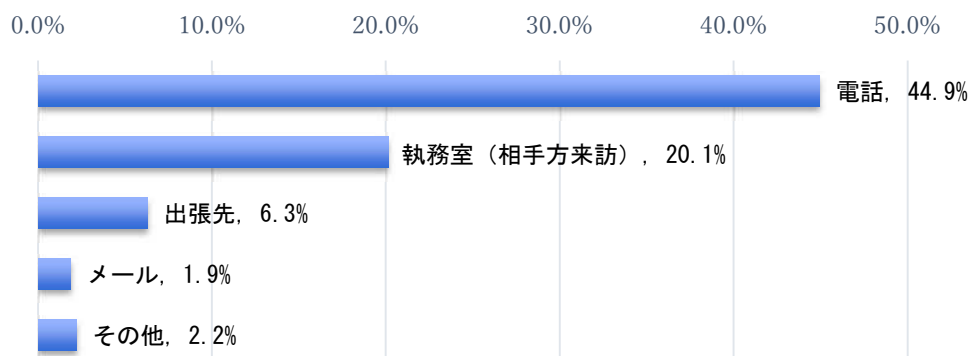
2 調査結果の概要（職員向け）

- (1) カスハラを受けたことがあるか。（過去 3 年間）

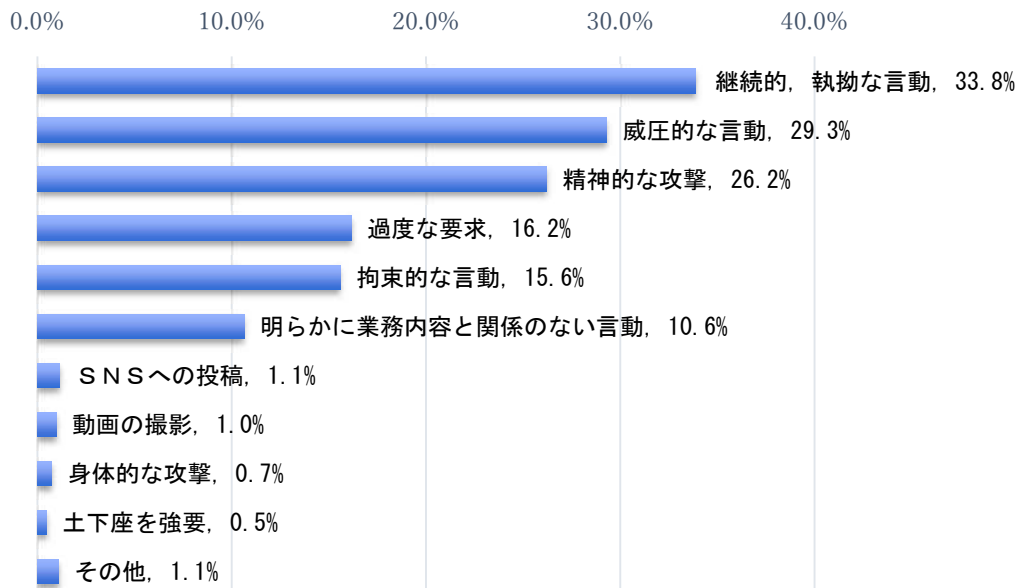
項目	回答数	回答割合
ある	871	49.5%
ない	874	49.7%
無回答	13	0.7%



- (2) どこで（どのような方法で）カスハラを受けたか。
 （複数回答可）



(3) 受けたカスハラの内容
(複数回答可)



(4) カスハラに対してどのような対策が有効だと思うか。
(複数回答可)

