

◆ カスタマーハラスメントについての動向

○近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」と言う。）が増加。労働者の心身への影響や労働環境の悪化、人材の流出など重大な影響が生じており、社会的な問題となっている。

○令和 7 年 2 月～ 3 月に県が実施した実態調査では、企業調査において、カスタマーハラスメントが発生している回答した企業の割合は 21.7%、市町村・保育所調査においては 54.5%となっており、労働者調査において、カスタマーハラスメントの被害を受けたことがあると回答した労働者の割合は 36.2%となっている。

○令和 7 年 6 月 11 日には、改正労働施策総合推進法が公布され、カスタマーハラスメントを防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、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が明確化されることになった（5 頁参照）。

◆ 令和 7 年度第 1 回労働問題審議会（令和 7 年 8 月 20 日開催）における意見概要

○カスタマーハラスメント対策に関する県としての取組の方向性について労働問題審議会で次頁資料に基づいて議論。主な意見は以下のとおり。

- ・条例の制定に関しては、現在検討が進められている「長野県人権尊重の社会づくり条例（仮称）」との整合性を確認しつつ、行為者に対する罰則の導入については慎重かつ丁寧な審議が必要。
- ・周知・啓発については、県としての取り組みをより力強く、スピード感を持って進めるべきとの意見。
- ・気運醸成については、県として「カスタマーハラスメントは許されない」という社会的認識を広めることが不可欠であり、共同宣言も一つの手段。
共同宣言を目的化せず、継続的な取組みの一環として位置づけることが重要であり、多様な団体との連携を図るべきとの意見。

◆ 長野県カスタマーハラスメント対策共同宣言の実施について

○周知・啓発の取組のほかに、気運醸成につなげる取組の第一歩として、共同宣言を実施予定。

共同宣言に向けては、より広い範囲で団体の参画をいただく必要があることから、「人財確保・生産性向上連携会議」に議論の場を移したい。

2 長野県の今後の取組案

色付きは既存のもの
点線は現状取組がないもの

	対企業等（事業主）	対労働者	対顧客等
情報	職場環境改善アドバイザーによる企業訪問 ・国で策定したカスタマーハラスメント防止に関する指針やマニュアルの内容について企業へ周知。 ・適切に対応するための体制の整備、メンタルヘルスの不調への対応等被害者への配慮、マニュアルの作成などの助言を実施。	→ここにも寄与	既存施策 で対応
	県公式ホームページ等での周知 ・県公式ホームページ等でカスタマーハラスメントを含む職場のハラスメント防止について周知。		
	広報ツール（ポスター、ステッカー、テレビCM等）による周知・啓発 ・広報ツールを作成し、カスタマーハラスメント防止や事業主が講じるべき措置について周知・啓発を実施。		
教育・ 研修	社内体制の整備・社内周知の支援 ・従業員への周知に活用できるツール等の支援。 ・出前講座、マニュアルや社内規定などの作成支援。	→ここにも寄与（労働者は顧客にもなる）	今後予算 措置を 検討
	労働教育講座の実施 ・職場内のハラスメント対策や雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組等の周知、啓発。 ・R7は心の健康づくりフォーラムにおいて、カスタマーハラスメントをテーマとしたセミナーを県内4会場で実施（7/22、7/29、8/5、8/27）。		既存施策 で対応
相談 支援	労政事務所が実施する労働相談 ・ハラスメントを含む労働問題全般にわたって、事業者や労働者からの相談に対応。		
気運 醸成	気運醸成につなげる取組：上記の取組に一層の実効性をもたせるため、社会全体に対する取組（共同宣言など）		今後取組 必要
基準	法令制定、マニュアル・指針の作成		国が 対応済

3 長野県カスタマーハラスメント対策共同宣言（案）の宣言主体について

- 社会的な気運醸成のため、「カスタマーハラスメントをなくす、カスタマーハラスメントは許されない」趣旨の共同宣言を行いたい。
- 共同宣言を行う宣言主体は、各団体に期待される役割を踏まえ、次のとおり考えられるのではないかな。

区分	共同宣言に参画する主体（案）	参画にあたっての観点、期待される役割
行政	厚生労働省長野労働局、長野県、長野県市長会、長野県町村会	・気運醸成のための住民への情報発信の役割 ・公務職場での被害の多さ
消費者	長野県消費者団体連絡協議会	・サービスを受けるに際し、正当な要求・意見をすることは、消費者の正当な権利（消費者の権利保護の必要性） ・消費者として関心と理解を深める必要
労働者	日本労働組合総連合会長野県連合会	・労働者は行為を受ける可能性があるとともに、顧客等にもなりうる。そのため、関心と理解を深める必要
使用者	一般社団法人長野県経営者協会、長野県中小企業団体中央会、一般社団法人長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会	・使用者は労働者を守る義務があるとともに、他の使用者が雇用する労働者に対し行為者となる可能性。そのため、関心と理解を深める必要
専門家	長野県弁護士会、長野県社会保険労務士会	・カスタマーハラスメント被害の発生時には、専門家への相談や力が必要となる可能性

なお、人財確保・生産性向上連携会議の構成員である個別企業については、主体（案）の各団体の属性に包含されるため、主体としない

4 長野県カスタマーハラスメント対策共同宣言骨子（案）

- 共同宣言に盛り込む内容は表のとおりでどうか。
- 骨子案に基づく長野県の共同宣言（案）は資料6別紙のとおり。

区分	共同宣言の骨子（案）
宣言に盛り込む内容	カスハラをなくし、誰もがお互いを尊重しあい、安心・安全に働くことができる寛容な社会の実現を目指す。 ●社会全体で気運を高める（共通認識の醸成） カスハラに対する理解を深め、様々な立場にある県民に広く周知し、誰もがカスハラをしない・させないという認識を持つ社会の実現を目指す。 ●使用者、労働者、消費者の適切なふるまい（正当なクレームへの適切な対応） 顧客や取引先等は正当な意見を適切に伝え、働く人や事業者は、その正当な要求・意見を適切に受けとめ、提供する商品・サービスの改善につなげていくという双方向のやりとりを通じ、お互いの立場を尊重し適切にふるまえる社会の実現を目指す。 ●事業者の労働者保護の責務 労働者がカスハラ行為を受けた場合、個人の問題としてではなく、組織・社会全体の問題として毅然と対応し、行為者である顧客や取引先等から労働者を守るとともに、誰もが安心・安全に働くことができる職場環境及び社会の実現を目指す。 ●実効性を高めるための連携した取組 情報発信や相談体制の整備、整備への協力等、各参画主体の役割のもと連携して取り組む。

(参考) 労働施策総合推進法の改正について

■ 法律による対応

○ 労働施策総合推進法の改正

(R7.6.4成立、R7.6.11公布、施行期日は公布の日から起算して1年6月以内に政令で定める日)

- ・労働者の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となる。
- ・カスハラ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が明確化。

各主体の 責務・役割	国	事業主	労働者の責務	顧客等の責務
内容	・国民一般への広報活動、啓発活動の実施。 ・事業主が講ずべき措置等に関して、適切かつ有効な実施を図るための指針を作成。	・労働者の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じる。<u>(義務)</u> ・相談等を理由とする不利益取扱いの禁止。<u>(義務)</u> ・他の事業主が講じる雇用管理上必要な措置に協力。 ・従業員の問題への関心と理解を深め、他事業所の従業員に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施や配慮。 ・国が講じる広報活動等への協力。 ・事業主自身の問題への関心と理解を深め、他事業所の従業員に対する言動に必要な注意を払う。	・問題への関心と理解を深め、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。 ・事業主が講じるカスハラ防止のための雇用管理上必要な措置への協力。	・問題への関心と理解を深め、労働者に対する言動が、その労働者の就業環境を害さないよう、必要な注意を払う。

信州カスハラゼロ共同宣言（案） ～カスハラのない長野県を目指して～

私たちは、「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」と言う。）」をなくし、誰もがお互いを尊重しあい、安心・安全に働くことができる寛容な社会の実現に向けて取り組むことを決意し、ここに宣言します。

1 「カスハラをなくそう」を共通認識に

働く人や事業者への要求・意見は、商品・サービスについての改善を促すために認められた権利であり、制限を受けるものではありません。

一方で、その要求・意見が社会通念上許容される範囲を超え、働く人の就業環境を害する場合、カスハラに該当します。

私たちは、顧客や取引先等外部の行為者からの著しい迷惑行為であるカスハラに対する理解を深めるとともに、働く人や事業者、顧客や取引先等の様々な立場にある県民に広く周知し、誰もがカスハラをしない・させないという認識を持つ社会の実現を目指します。

2 お互いの立場を尊重した適切なふるまいを

顧客や取引先等は、働く人や事業者に対し、正当な要求・意見を適切に伝えることができます。働く人や事業者は、その正当な要求・意見を適切に受けとめ、提供する商品・サービスの改善につなげていくことができます。こうした双方向のやりとりを通じ、お互いの立場を尊重し、適切にふるまえる社会の実現を目指します。

3 安心・安全に働くことができる職場環境・社会の実現を

私たちは、働く人がカスハラ行為を受けた場合、個人の問題としてではなく、組織・社会全体の問題として毅然と対応し、行為者である顧客や取引先等から働く人を守るとともに、誰もが安心・安全に働くことができる職場環境及び社会の実現を目指します。

私たちは、この宣言の実効性を高めるため、情報発信や相談体制の整備、整備への協力など、それぞれが果たすべき役割のもと、連携して取り組んでいきます。

令和 7 年 月 日

厚生労働省長野労働局
長野県市長会
長野県消費者団体連絡協議会
一般社団法人長野県経営者協会
一般社団法人長野県商工会議所連合会
長野県弁護士会

長野県
長野県町村会
日本労働組合総連合会長野県連合会
長野県中小企業団体中央会
長野県商工会連合会
長野県社会保険労務士会