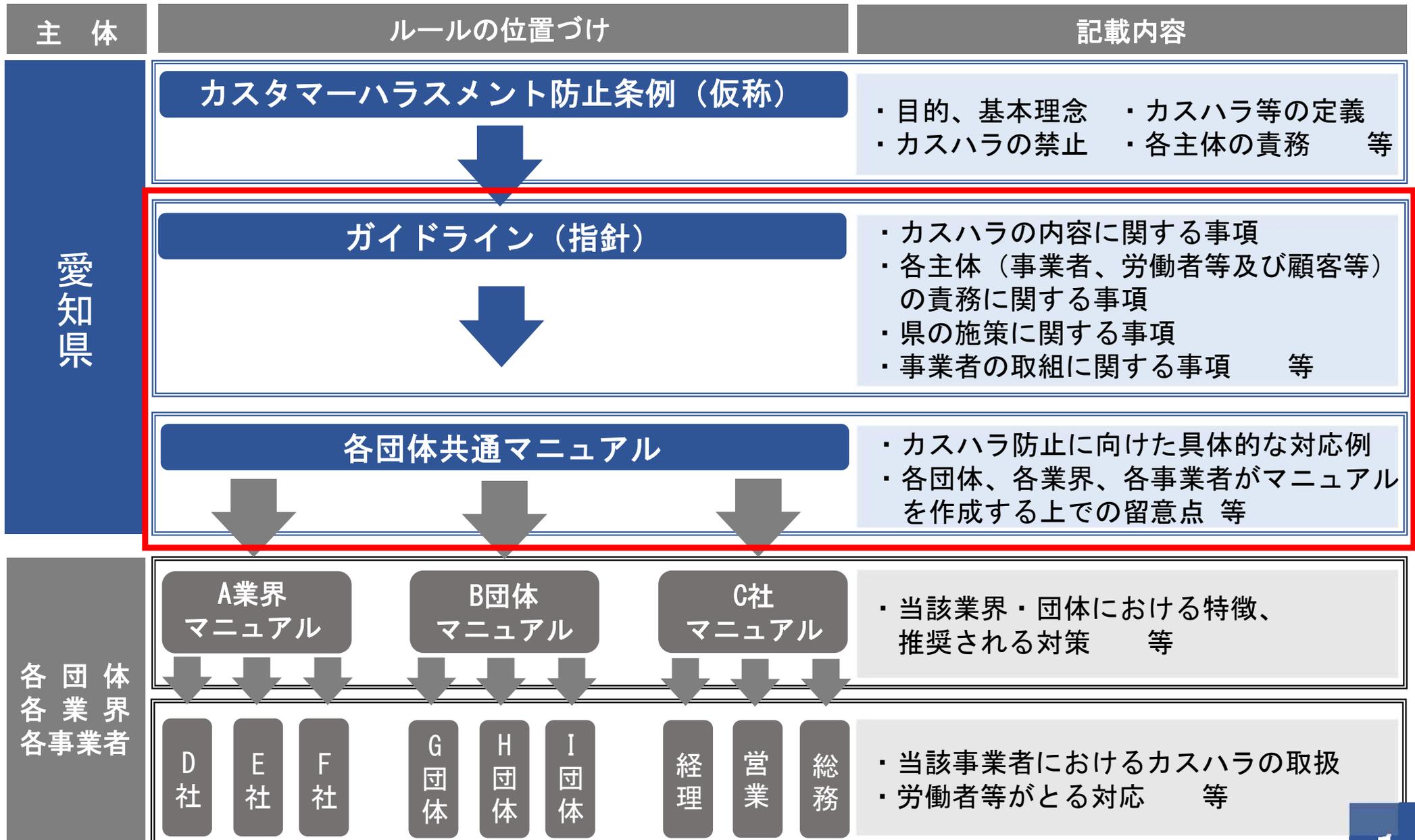


ガイドライン（指針）・各団体 共通マニュアルの考え方（案）

ルールの位置づけ



1 ガイドライン（指針）のイメージ

ガイドライン（指針）への記載項目

県は、カスタマーハラスメントを防止するための指針を定める。

＜骨子(案) (8)ア. ガイドライン（指針）の作成＞

記載項目（案）

- (1) カスタマーハラスメントの目的に関する事項
 - ア. カスタマーハラスメント防止対策の基本理念の考え方
- (2) カスタマーハラスメントの内容に関する事項
 - ア. カスタマーハラスメントの定義の考え方、具体例
 - イ. カスタマーハラスメントの禁止の考え方、具体例
 - ウ. 顧客等への配慮の考え方
- (3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項
 - ア. 各主体の定義の考え方、具体例
 - イ. 各主体の責務の考え方、具体例
- (4) 県の施策に関する事項
 - ア. 県の責務の考え方
 - イ. 県が実施する具体的な取組
- (5) 事業者の取組に関する事項
 - ア. 事業者に期待する取組
- (6) その他
 - ア. 見直し規定

(1) カスタマーハラスメントの目的に関する事項

ア. カスタマーハラスメント防止対策の基本理念の考え方

- カスタマーハラスメントは、労働者等の心身を害する行為であるとともに、職場環境を悪化させるものであり、事業者においても労働者等の生産性や意欲の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化等、経営的に大きな損失を被るものであるため、社会全体でカスタマーハラスメント防止に向けた対策を実施する。
- 労働者等と顧客等が対等な立場において、お互いに尊重する。

<骨子(案) (4)基本理念>

記載項目 (案)

- 「労働者等の心身を害する行為」の具体例
- 「職場環境を悪化させるもの」の具体例
- 「経営的に大きな損失を被る」の具体例
- 「労働者等と顧客等が対等な立場」の考え方

(2) カスタマーハラスメントの内容に関する事項

ア. カスタマーハラスメントの定義の考え方、具体例

顧客等からの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、労働者等の就業環境が害されるもの

＜骨子(案) (3)イ. カスタマーハラスメント＞

記載項目 (案)

- 「社会通念上相当な範囲を超えた」の考え方
- 「社会通念上相当な範囲を超えた内容」の具体例
- 「社会通念上相当な範囲を超えた手段・態様」の具体例
- 「就業環境が害される」の考え方、具体例

イ. カスタマーハラスメントの禁止の考え方、具体例

何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

＜骨子(案) (5) カスタマーハラスメントの禁止＞

記載項目 (案)

- カスタマーハラスメントの禁止の考え方
- 「何人も」の考え方、具体例
- 「あらゆる場所及び状況」の考え方、具体例

(2) カスタマーハラスメントの内容に関する事項

ウ. 顧客等への配慮の考え方

顧客等の権利が不当な侵害を受けることがないように十分配慮する。

＜骨子(案) (6) 顧客等への配慮＞

記載項目 (案)

- 「顧客等の権利」の考え方、具体例
- 「不当な侵害」の考え方、具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

ア. 各主体の定義の考え方、具体例

事業者

県内で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う法人及び団体（国や地方公共団体の機関を含む。）若しくは個人

<骨子(案) (3)ア. 主体を表す用語：事業者>

記載項目（案）

- 事業者の考え方、具体例
- 「県内で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う」の考え方、具体例
 - ・ 「県内で事業を行う」の考え方、範囲
 - ・ 「非営利目的の活動」の具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

ア. 各主体の定義の考え方、具体例

労働者等

県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県の区域外でその業務に従事する者を含む。）

<骨子(案) (3)ア. 主体を表す用語：労働者等>

記載項目（案）

○ 労働者等の考え方、具体例

<具体例>

企業従業員（業種・業界問わず）、企業経営者、行政、団体職員、個人事業主、フリーランス、教師、ボランティア従事者、自治会役員 等

○ 「県内で業務に従事する者」の考え方、範囲

○ 「事業者の事業に関連」の考え方、具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

ア. 各主体の定義の考え方、具体例

顧客等

商品の購入やサービスを利用する個人若しくは法人及び団体（取引先、施設利用者、その他の利害関係者を含む。）

<骨子(案) (3)ア. 主体を表す用語：顧客等>

記載項目（案）

- 顧客等の考え方、具体例
- 「商品の購入」の具体例
- 「サービスを利用」の具体例
- 「取引先」の具体例
- 「施設利用者」の具体例
- 「その他の利害関係者」の考え方、具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

イ. 各主体の責務の考え方、具体例

事業者の責務

- 雇用する労働者のカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する施策に協力するよう努める。
- カスタマーハラスメントにより、労働者等の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、その他の雇用管理上必要な措置を行うよう努める。
- 労働者等が職務に従事する際、顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置を行うよう努める。
- カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合にはこれに応ずるよう努める。

＜骨子(案) (7)イ. 事業者＞

記載項目（案）

- 「カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深める」の考え方
- 「労働者等の就業環境が害される」の考え方、具体例
- 「必要な体制の整備、その他の雇用管理上必要な措置」の考え方、具体例
- 「労働者等が職務に従事」の考え方、具体例
- 「顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置を行う」の考え方、具体例
- 「他の事業者から必要な協力を求められた場合」の考え方、具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

イ. 各主体の責務の考え方、具体例

労働者等の責務

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、顧客等に適切な対応を行うとともに、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する取組に協力するよう努める。

＜骨子(案) (7)ウ.労働者等＞

記載項目（案）

- 「カスタマーハラスメントに対する関心、理解を深め」の考え方
- 「顧客等に適切な対応を行う」の考え方、具体例

(3) 各主体（事業者、労働者等及び顧客等）の責務に関する事項

イ. 各主体の責務の考え方、具体例

顧客等の責務

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する施策に協力するよう努める。
- 労働者等に対する行為・言動や手段・態様に注意を払うよう努める。
- 事業者間取引時等に顧客等として、発注業務等に従事する際、その行為・言動や手段・態様に注意を払うように努める。

＜骨子(案) (7)エ.顧客等＞

記載項目（案）

- 「カスタマーハラスメントに対する関心、理解を深め」の考え方
- 「労働者等に対する行為・言動」の具体例
- 「労働者等に対する手段・態様」の具体例
- 「事業者間取引時等に顧客等」の考え方、具体例
- 「発注業務等に従事する際」の考え方、具体例
- 「発注業務等に従事する際の行為・言動」の具体例
- 「発注業務等に従事する際の手段・態様」の具体例

(4) 県の施策に関する事項

ア. 県の責務の考え方

- カスタマーハラスメント防止に関する施策を実施する。
- 国及び市町村と連携を図りながら協力して、カスタマーハラスメント防止対策に取り組む。

＜骨子(案) (7)ア.県＞

記載項目 (案)

- 「カスタマーハラスメント防止に関する施策」の考え方
- 「国及び市町村と連携」の考え方、具体例

(4) 県の施策に関する事項

イ. 県が実施する具体的な取組

○ 情報の提供等

県は、事業者、労働者等及び顧客等に対し、カスタマーハラスメントの防止について、必要な情報の提供を行う。

○ 相談・助言

県は、カスタマーハラスメント防止に関する相談・助言を行う。

＜骨子(案) (8)イ.情報の提供等、ウ.相談、助言＞

記載項目 (案)

○ 県が実施する取組の具体例

・情報の提供等

- 専用Webサイト、ポスター・チラシ・ロゴマークステッカー、普及啓発動画等による情報発信
- シンポジウム等の開催
- 企業の取組事例紹介

・相談・助言

- 中小・小規模事業者への相談対応やアドバイザー派遣などの寄り添った支援

(5) 事業者の取組に関する事項

ア. 事業者に期待する取組

記載項目 (案)

○ 事業者に期待する取組の考え方、具体例

<具体例>

- ・ カスタマーハラスメントを事前に予防するためのマニュアル等（事前予防、初動対応、事後対応等）の整備等
- ・ 被害を受けた労働者の心身の健康被害を防止するための相談窓口等の設置
- ・ カスタマーハラスメントが発生することとなった問題点そのものの改善・対処
- ・ カスタマーハラスメント防止に関して、他の事業者から協力を求められた場合に協力
- ・ 顧客対応力強化のための研修の実施
- ・ 各団体、各業界、各事業者が一体となり防止に向けた取組を実施

(6) その他

ア. 見直し規定

県は、必要があると認めるときは、検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

<骨子(案) (9)見直し規定>

記載項目 (案)

- 「必要があると認めるとき」の考え方
- 「検討を行い」の実施方法
- 「必要な措置を講ずる」の考え方

各団体共通マニュアルへの記載項目（案）

各団体共通マニュアルにより、カスタマーハラスメント防止に向けた具体的な対応例を示すことにより、事業者の取組を支援

記載項目（案）

- (1) カスタマーハラスメント防止に向けた具体的な対応例
 - ア. カスタマーハラスメントの行為分類ごとの対応例
 - イ. 具体的な事例案による対応方法

- (2) 各団体、各業界、各事業者がマニュアルを作成する上での留意点
 - ア. マニュアル作成手順
 - イ. 各団体、各業界ごとの特徴

- (3) その他必要な事項

※ 各団体共通マニュアルをもとに、各団体、各業界、各事業者においてそれぞれの実態、特徴を踏まえた独自のマニュアルを作成することを目指す。