

<報道発表資料>

カテゴリー: 県政一般

令和8年3月30日

「埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針」等を作成・公表しました

埼玉県では、誰もが安心して働くことができる就業環境を整備し、事業者が安定した事業活動を継続できる環境を構築するとともに、顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引を促進するため、事業者等の責務を定める「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」（以下、条例という。）を令和7年12月に制定し、本年7月1日から施行します。

この度、条例の内容を詳細に解説した「埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する指針」（以下、指針という。）と「埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する基本方針・対応マニュアル作成のための手引き〈事業者・事業者団体向け〉」（以下、手引きという。）を作成しましたので公表します。

1 指針の概要

（1）策定の目的

指針は、条例第9条に基づき作成及び公表するもので、条例の解釈や運用ルールを示すため、カスハラの内容に関する事項並びに県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務に関する事項その他必要な事項を定めるものです。

策定に当たっては、「埼玉県カスタマーハラスメント防止対策に関する専門委員会」において検討するとともに、県内の事業者団体に意見を聴取し、指針に反映しました。

（2）記載事項

- I カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項
- II カスタマーハラスメントの内容に関する事項
 - 1 各主体の定義
 - 2 カスタマーハラスメントの定義
- III 各主体の責務に関する事項
- IV 県の施策に関する事項
- V その他

2 手引きの概要

（1）策定の目的

事業者及び事業者団体は、条例第6条第3項及び第7条第3項に基づき、カスハラ

防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表することが努力義務として定められています。

加えて、実際にカスハラが発生したときに就業者が迷わずに対応できるよう、カスハラの内容・対処の内容を定めるマニュアルをあらかじめ定め、すべての就業者に周知することが重要です。

この手引きは、事業者等の基本方針やマニュアル作成を支援するものです。

(2) 記載事項

第1章 基本方針と対応マニュアル

第2章 カスタマーハラスメントとは

第3章 カスタマーハラスメント防止のための対応について

第4章 事業者間取引におけるカスタマーハラスメント

第5章 事業者団体の役割

別添1 基本方針ひな形（事業者向け、事業者団体向け、個人事業主向け、ボランティア団体向け、自治会・町内会向け）

別添2 チェックリスト（事業者向け、就業者向け）

別添3 カスタマーハラスメント防止対策の支援情報

3 条例の周知

条例の施行に向けて、ポスターを市町村や商工団体等に配布し、掲示していただくことにより周知を図るとともに、今後、ポータルサイトの開設などにより広報を強化していきます。



(ポスター)

4 資料の入手方法

指針、手引き、ポスターともに埼玉県ホームページから入手できます。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0809/customerharassment/bousitaisaku.html>

5 問合せ先

埼玉県雇用・人材戦略課 働き方改革推進担当

所在地 〒330-9301 さいたま市浦和区 3-15-1

電話 048-830-4518

ファクシミリ 048-830-4821

電子メール a3960-09@pref.saitama.lg.jp