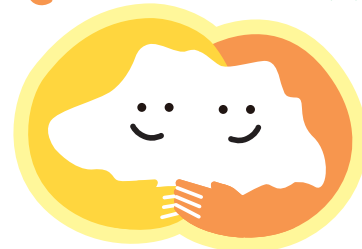


# 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例解説動画

令和8年7月1日施行の「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」について、条例の内容や現場での具体的な対応方法などを、分かりやすく学べる動画を作成しました。「何がカスハラにあたるのか」「困った時にどう動けばいいのか」を、事前に知っておくことが重要です。「カスハラ」と「条例」を理解する第一歩として、この動画をお役立てください。

※事業者の皆さまは、従業員向けの研修にもぜひご活用ください。

思いやりから、はじまる関係



カスハラのない埼玉県へ

「埼玉県カスタマーハラスメント防止対策ロゴマーク」

## 解説動画で学べること

カスハラとは何かを知る



何が正当なクレームで、何が「カスハラ」に該当するのか。事例を挙げてわかりやすく解説します。

カスハラ防止条例を理解する



県のカスハラ防止条例制定の目的は何か、令和8年10月施行の法律との違いは何か？を理解します。

条例施行で何が変わる



事業者として求められる体制整備、事業者団体による事業者への支援、就業者としての行動、顧客としての意識について学びます。

## 正しく理解してしっかり対策しよう

講師

西尾 晋

(株式会社エス・ピー・ネットワーク)

## 動画の狙い

令和8年7月施行の埼玉県カスタマーハラスメント防止条例。「いったいどんな内容の条例なの?」「私たちの生活に何か変化はあるの?」「気を付けなければいけないポイントは何?」など、いろいろ疑問をお持ちではないでしょうか?そこで、カスハラ専門家が、具体例を交えて、分かりやすく皆さんの疑問にお答えしていく「お役立ち動画」を作成いたしました。

## こんな方にオススメ

- 法人・団体の人事、法務、顧客対応部門の方
- 消費者の方(全ての県民)
- 業界団体の事務局担当の方
- 自治会の役員やボランティアの方

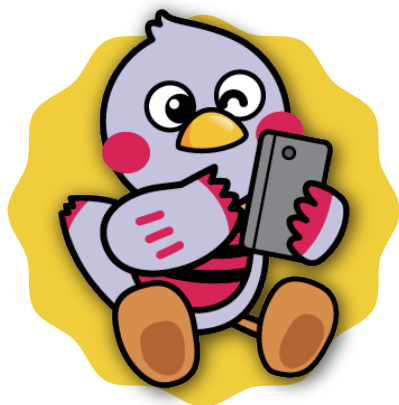
など



埼玉県マスコット「コバトン」

## 動画の内容

◆視聴時間:約60分



埼玉県マスコット「さいたまっち」

- I. カスタマーハラスメントと対策の必要性
  - ・カスハラが事業者、就業者、消費者に及ぼす影響
  - ・条例の目指すところ
- II. カスタマーハラスメントとは
  - ・定義
  - ・具体的なイメージ
  - ・カスハラ発生の構図
  - ・基本理念
- III. 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の理解
  - ①顧客等の責務
  - ②事業者の責務
  - ③事業者団体の責務
  - ④就業者の責務

## 講師紹介

### 西尾 晋

Nishio Shin

株式会社エス・ピー・ネットワーク  
執行役員(CS企画推進部担当)



クレーム対応・不当要求対応に関する実践的対応ノウハウを危機管理的顧客対応指針5か条として体系化した他、様々な危機管理のテーマに関する指針等の開発や原稿の執筆、専門家として取材への対応(日本経済新聞社、読売新聞社、ワールドビジネスサテライト他)を行う。  
千葉科学大学大学院博士課程後期単位取得期間満了退学。  
研究テーマは、事業継続マネジメント(BCP、BCM)。

## 視聴方法

動画は「埼玉県カスタマーハラスメント防止対策ポータルサイト」に掲載しています。以下のURLか右の二次元コードからサイトにアクセスの上、ご視聴ください。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/customerharassment-boushitaisaku/seminor/seminor.html>



お問い合わせ

埼玉県産業労働部  
雇用・人材戦略課働き方改革推進担当 TEL:048-830-4518  
<https://www.pref.saitama.lg.jp/index.html>

