

カスタマーハラスメント対策について

令和 7 年度第 1 回長野県労働問題審議会
長野県産業労働部労働雇用課

議題 1 振り返り

1 令和6年度第1回長野県労働問題審議会（令和7年1月29日）における意見概要

議題 2 前回労働問題審議会以降の動き

1 長野県カスタマーハラスメント実態調査結果概要

2 国の動き

3 業界団体の動き

議題 3 今後のカスタマーハラスメント対策について

1 論点整理

2 長野県の今後の取組（案）

1 令和6年度労働問題審議会（令和7年1月29日）における意見概要

■カスハラ対策の現状について

- ・労働者がカスハラの被害を受け、心身ともに働けなくなったり、対人関係がつらくなる事例が発生している。
- ・一度のカスハラ被害でも従業員が深刻に悩むことがあり、初動対応の適切さが非常に重要。
- ・サービス業では日常的にカスハラが発生しており、特に外食業ではアルコールの影響でトラブルが生じやすく、不満を従業員にぶつけるケースが見られる。一方で、製造業のような特定の顧客との取引では、理不尽に怒られるというケースは少ない。
- ・行為者側が、自身の行為をカスハラだと認識していない場合がある。

■カスハラ対策の方法・手段について

○県による広報・周知

- ・長野県のおもてなし文化を尊重しつつ、従業員も守られるべき存在であるというメッセージを、県内の様々な団体と共同宣言として発信。
- ・県知事がCMなどで「寛容性のある、カスタマーハラスメントのない長野県に」といった啓発活動を行う。
- ・ポスター・リーフレット配布、商工会議所や地域ボランティアと共同でのキャンペーン推進で思いやりの精神とカスハラ防止を結びつけた啓発活動を実施。
- ・窓口に「こういった事例はカスハラですよ」という啓発事例を掲示し、気づきを促す。
- ・カスハラに関する情報発信を広げ、「自分の行為はカスハラかもしれない」と気づく人を増やす。

○法・制度整備

- ・長野県独自の条例の策定。国の法律で規定されない部分を県の条例で補完する必要がある。
- ・業界全体で活用できるマニュアルを県や国が作成し、指針として示すことが有効ではないか。

○事業者側の対策

- ・防犯カメラの設置（コストはかかるが、従業員の安全確保のため重要）。
- ・電話対応時に「この通話は録音しております」と伝えること。
- ・電話で対応不要なカスハラに対しては、電話を切るなどの仕組みづくりが必要。
- ・企業や学校で、カスハラ対応の専門家（プロ）を配置する。
- ・企業内の横の連携を重視（店長同士が情報共有をして同じ事例を話し合い、助け合う等）。

○行為者への啓発

- ・具体的な事例を共有し、行為者側が自身の行為に気づけるようにする。

2. 1 長野県カスタマーハラスメント実態調査結果概要

■調査対象

- 調査手法：WEBアンケート調査
- 調査期間：令和7年（2025年）2月～令和7年（2025年）3月
- 企業：県内企業1466社 有効回答数483社
- 市町村・保育所：県内20市町村 県内保育所20所 有効回答数14市町村 8所
- 労働者：県内労働者（調査表送付3,040名） 有効回答数894名

■企業調査結果

- 「（カスタマーハラスメント行為が）発生している」と回答した企業 **21.7%**
- 業種別の「発生している」と回答した企業割合では、「運輸業・郵送業」（45.5%）、「金融業・保険業」（33.3%）、「サービス業（その他）」（29.7%）の順に高い割合
- 企業の対策の取組状況としては、「対策を講じていない」、「対策を検討しているが講じていない」と回答した割合が **71.2%**
- 防止対策として効果的と考えられる行政の取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（57.3%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（56.1%）、「法令等の整備」（41.4%）の順に高い割合

■市町村・保育所調査結果

- 「（カスタマーハラスメント行為が）発生している」と回答した市町村・保育所 **54.5%**（市町村64.3%、保育所37.5%）
- 市町村・保育所の対策の取組状況としては、「対策を講じていない」、「対策を検討しているが講じていない」と回答した割合が **40.9%**

■労働者調査結果

- 「（カスタマーハラスメント被害を）受けたことがある」と回答した労働者 **36.2%**
- 業種別の「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「公務」（69.2%）、「学術研究・専門・技術サービス業」（50.0%）、「医療・福祉」（39.6%）の順に高い割合となっている
- 勤務先における対策の実施状況としては、「実施されていない」、「わからない」と回答した割合が **60.5%**
- 防止対策として効果的と考えられる行政の取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（62.1%）、「法令等の整備」（51.3%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（50.2%）の順に高い割合

2. 2 国の動き①（法改正について）

■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月以内で政令で定める日）

- ・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 | <ul style="list-style-type: none">・国民一般への広報活動、啓発活動の実施。・事業主が講すべき措置等に関する、適かつ有効な実施を図るための指針を作成 | <ul style="list-style-type: none">・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。 | <ul style="list-style-type: none">・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。 | <ul style="list-style-type: none">・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。 |

2. 2 国の動き② (国の取組について)

■カスタマーハラスメント対策に係る国が行っている現在の取組は以下のとおり。

1 制度整備

■法改正

- ・労働施策総合推進法の改正。
これにより、事業主のカスハラ対策が義務化。国、事業主、労働者、顧客等の各主体の責務が明確化。

■マニュアルの策定

- ・R4.2に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定。
- ・業種別マニュアル策定の取組（R7.3にスーパー・マーケット業編を策定済）。

■指針（ガイドライン）の策定

- ・法改正により、事業主が講ずべきカスハラ対策に関して、国が指針を定めるとしている。

2 普及啓発・抑止策

■マニュアルで企業が取るべき対策等を提示。

■啓発ツールの作成

- ・カスハラ対策に関するポスター、リーフレットの作成。

■相談体制整備

- ・労働局の総合労働相談コーナー等、相談窓口の設置。

2. 3 業界団体の動き (1/2)

■業界団体のカスタマーハラスメント（カスハラ）対策について

カスハラ対策は、ガイドラインの策定、セミナーの開催などが各業界団体で進められている。

| 業界団体名 | カスハラ対策の主な取組内容 | 特徴・ポイント |
|-------------------------|---|---|
| 日本民営鉄道協会 | 「民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定・公開。 啓発ポスターの作成・配布。 | 業界におけるカスハラの定義、対象行為、カスハラへの対応を記載。 |
| 日本バス協会 | 「バス事業のカスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定・公開。 啓発ポスターの作成・配布。 | 安全運行を最優先に、運転士を含む従業員の安全を守るため、毅然とした対応そして従業員教育と利用者啓発を柱としている。 |
| 日本チェーンドラッグストア協会 (JACDS) | 「JACDS版カスタマーハラスメント対策基本方針ガイドライン」の配布。 | カスハラ対策未実施の会員企業がカスハラ対策の基本方針を策定する際の補助ツールとしての役割。 |
| UAゼンセン流通部門 (労働組合) | 「改訂版 悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」を策定・公開。 | 労働者の保護を目的とし、現場目線でのカスハラ定義と対応策を提示。 |
| 全国警備協会 | 「警備業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定・公開。 | カスハラの定義、対象行為の例示、事業者の対策例を示している。 |
| 日本コンタクトセンター協会 (CCAJ) | 「コンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」の策定・公開。 | コンタクトセンターに特化したガイドライン。 カスハラの類型化、類型別の判定ライン、コールセンター特有の対処法を提示。 |
| マンション管理業協会 | 「マンション管理業における『カスタマーハラスメントに対する方針』策定ガイドライン」の策定・公開。 | 業界特有の事情を踏まえ、カスハラに対する基本方針の策定例を記載。 |
| 全日本不動産協会 | 「不動産業におけるカスタマーハラスメント対策要領」の策定・公開。 | 不動産業におけるカスハラの定義、具体的な対応手順を包括的に記載。 |

2. 3 業界団体の動き (2/2)

■業界団体のカスタマーハラスメント（カスハラ）対策について

| 業界団体名 | カスハラ対策の主な取組内容 | 特徴・ポイント |
|------------------------------------|--|--|
| 医療・介護業界（日本医師会、日本看護協会、全国老人保健施設協会など） | 日本医師会では「カスタマー・ハラスメント対策基本方針」を策定・公開。 厚生労働省作成マニュアルの周知。 カスハラ防止ポスターの作成。 | カスハラの定義、カスハラへの具体的な対応方針、組織的な対応強化、役職員の安全確保とメンタルヘルス支援を示す。 |
| 金融業界（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会など） | 各社で顧客からの過度な要求、暴力・暴言に対する毅然とした対応方針を策定。 | 顧客対応の最前線である金融機関での対策強化。 |
| 宿泊・飲食業界（日本ホテル協会、日本フードサービス協会など） | 厚生労働省作成マニュアルの普及・定着。 研修会において各社の取組の共有、課題や対策の意見交換。 カスハラ対策に関するセミナーの開催。 | サービス業における顧客対応でのトラブル防止。 |
| 日本ショッピングセンター協会 | カスハラ対策に関するセミナーの開催。 | 会員企業への教育機会の提供。 |
| 日本フランチャイズチェーン協会 | カスハラ研修会の実施。 カスハラ防止ポスターの作成。 | 研修会の実施によるカスハラへの理解と対応を学ぶ機会の提供。 ポスターによる顧客への直接的な注意喚起。 |

3. 1 論点整理

カスタマーハラスメントの現状を踏まえ、県の考える取組の方向性について

1 県としてどのような取組ができるか

(1) 法令や指針の整備について

- ・改正労働施策総合推進法が成立、国の指針策定の義務付け、事業主の措置義務を規定。
- ・法定事項は他県条例と概ね似ている。

(2) 事業主への支援について

- ・改正法では、事業主の措置義務（法33条）、事業主の努力義務（法33条、34条）が規定。
- 県としてどのような支援が考えられるか。

(3) 労働者、顧客等への理解促進（周知）について

- ・改正法では、理解促進に関する規定。
労働者、顧客等の努力義務としてカスハラ問題への関心や理解を深めること（法34条）
国の努力義務として広報・啓発活動（法34条）
- ・県の実態調査結果でも、行政に求められているものは情報発信。
- ・法律上、県に責務はないものの、理解促進のために積極的な取組が必要ではないか。

2 カスタマーハラスメントへの対応について、社会全体の気運を高めるためには どのような取組が考えられるか

- ・事業主の措置義務や、労働者・顧客等の努力義務の達成のために、社会的な気運醸成も必要ではないか。
- ・そのために、様々な主体が連携し、何らかの行動を起こすことが考えられるのではないか。

3. 1 論点整理 1 (1) 法令や指針の整備について (法律・他県条例比較1/2)

- 定義や事業主・労働者・顧客等の責務は法で規定されているため、条例での規定余地が乏しい。
- 法には罰則がなくそこに余地はあるが、規定ぶりは極めて難しく、これまでに条例で制定された例はない。又、他の刑法犯で概ね対応ができる。

| 区分 | 改正労働施策総合推進法 | 東京都条例 | 群馬県条例 |
|------------|---|--|---|
| カスハラの定義 | 顧客等の言動で、業務性質等に照らし社会通念上許容される範囲を超えて、労働者の就業環境を害するもの | 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの | 顧客等から就業者に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、就業環境を害するもの |
| 各主体の責務・役割 | 努力義務、一部義務（事業主） | 努力義務 | 努力義務 |
| 国（自治体） | 国民一般への広報・啓発活動 事業主が講す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 | 防止施策を実施 (防止に関する情報提供、啓発・教育、相談・助言等) 指針の作成 | 防止施策を実施 (防止に係る支援事業等に関する情報提供、防止に資する行動に関する啓発・教育等) |
| 事業主 | 義務：雇用管理上必要な措置 相談等を理由とする不利益取扱いの禁止 努力義務：他社への協力、社内啓発・配慮、国の広報・啓発活動への協力、事業主自身の理解 | 防止への積極的な取組、 都の実施する防止施策に協力 カスハラ行為をした顧客等への適切な措置 労働者が顧客等としてカスハラ行為をしないための措置 | 主体的な防止への取組 県の実施する防止施策に協力 カスハラ行為をした顧客等への適切な措置 |
| 労働者 | 問題への関心・理解 他者への配慮 事業主の措置への協力 | カスハラに係る問題に対する関心と理解を深め、防止に資する行動をとる 事業者の取組に協力 | 顧客等の権利を尊重し、カスハラに係る問題への関心と理解を深める 顧客等の意見を聞くこと、防止に資する行動 事業者が実施する防止の取組への協力 |
| 顧客等 | 問題への関心・理解 労働者に対する言動に注意を払う | カスハラに係る問題への関心と理解を深める 労働者に対する言動に注意を払う 都の実施する防止施策に協力 | カスハラに係る問題への関心と理解を深める 労働者に対する言動に注意を払う 県の実施する防止施策への協力 |
| カスハラ行為への対応 | 禁止の考え方を前提とする措置等を規定 (改正後の第33条及び第34条) | 禁止規定あり (第4条（何人も）) | 禁止規定あり (第3条（何人も）) |
| 罰則 | なし | なし | なし |
| 施行 | 令和7年6月11日（公布日）から 1年6ヶ月以内 | 令和7年4月1日 | 令和7年4月1日 |

3. 1 論点整理 1 (1) 法令や指針の整備について (法律・他県条例比較2/2)

- 定義や事業主・労働者・顧客等の責務は法で規定されているため、条例での規定余地が乏しい。
- 法には罰則がなくそこに余地はあるが、規定ぶりは極めて難しく、これまでに条例で制定された例はない。又、他の刑法犯で概ね対応ができる。

| 区分 | 北海道条例 | 愛知県条例 |
|------------|--|---|
| カスハラの定義 | 従業者等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、従業者等の就業環境が害される行為 | 顧客等からの就業者に対する言動であって、就業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であり、かつ、就業者の就業環境を害するもの |
| 各主体の責務・役割 | 努力義務、一部義務（顧客等） | 努力義務 |
| 国（自治体） | 防止施策の策定・実施 (指針の作成・公表、相談支援体制の整備、防止に係る取組等の情報収集・情報提供、カスハラ対策推進に寄与する人材等の育成、道民への啓発活動) 市町村が行う防止施策実施への支援 | 防止施策の策定・実施 指針の策定・公表 相談への対応・必要な助言 事業者の防止取組を支援するため情報収集・情報提供 広報・啓発 |
| 事業主 | 道の実施する防止対策への協力 主体的な防止への取組 | カスハラに係る問題への関心と理解 県の実施する防止施策への協力 カスハラ行為をした顧客等への中止要請・必要な措置 労働者が顧客等としてカスハラ行為をしないための措置 他社への協力 |
| 労働者 | なし | カスハラに係る問題への関心・理解、顧客等への適切な対応 事業者の防止取組への協力 自らが顧客等になる場合に、労働者への配慮ある言動 |
| 顧客等 | 義務：カスハラ行為の禁止 | 問題への関心・理解 労働者への配慮ある言動 |
| カスハラ行為への対応 | 禁止規定あり (第5条（顧客等）) | 禁止規定あり (第4条（何人も）) |
| 罰則 | なし | なし |
| 施行 | 令和7年4月1日 | 令和7年10月1日（予定）（令和7年7月11日公布） |

【参考】カスハラ行為で成立し得る犯罪

■自治労「カスタマーハラスメント予防・対策マニュアル」では以下の整理がなされている。

- カスタマーハラスメント行為は以下のような犯罪が成立し得る可能性がある。※犯罪が成立するか否かは行為態様にもよるため、注意が必要。
- 不法行為に基づく損害賠償請求など民事責任等を問うこともできる。
また、労働者が使用者の民事責任を問うことができるケースもある。
(例) カスタマーハラスメント行為によって身体的・精神的損害が発生した場合、使用者に安全配慮義務違反が認められれば、使用者に対して債務不履行に基づく損害賠償請求をすることが可能。

| 犯罪に該当しうる行為等（例） | | 罪名 | 罰条（刑法） |
|----------------|--|---------|--------|
| 1 | 物を壊す、殺すといった発言による脅し | 脅迫罪 | 222条 |
| 2 | （名譽毀損的言辞を伴う）大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し | 名譽棄損罪 | 230条 |
| 3 | （侮辱的な）大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し | 侮辱罪 | 231条 |
| 4 | （虚偽の風説の流布または偽計を用いた）SNSの投稿で自治体の信用を毀損させる行為 | 信用棄損罪 | 233条 |
| 5 | 長時間の電話。時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為、頻繁に来庁し、その度にクレームを行う、度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム、大声、暴言で執拗にオペレーターを責める | 偽計業務妨害罪 | 233条 |
| 6 | 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す、大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し、脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言による脅し | 威力業務妨害罪 | 234条 |
| 7 | 言いがかりによる金銭要求（欺罔行為が伴うもの） | 詐欺罪 | 246条 |
| 8 | 従業員へのわいせつ行為（暴行または脅迫が伴うもの） | 強制わいせつ罪 | 176条 |
| 9 | 事務所（敷地内）への不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入り | 建造物侵入罪 | 130条 |
| 10 | 一定時間を超える長時間の拘束、居座り | 不退去罪 | 130条 |

※刑法の他、軽犯罪法、ストーカー行為等の規制等に関する法律等の特別刑法に抵触し得る場合もある。

いずれも、刑法や民法など他法律等による問題解決方法が考えられる

3. 1 論点整理 1 (2) 事業主への支援について

- ・ 事業主の雇用管理上の措置として、相談体制の整備、従業員への周知啓発などが必要となる。
- ・ これらは、事業主に対応が求められるものであるが、県としても支援を行う。

1 外部相談先の確保（既存施策）

■ 労働相談

- ・ ハラスメントを含む労働問題一般についての相談に対応。
労働局をはじめとする関係機関と連携し、相談内容に応じた窓口への移送、紹介を実施。
- ・ 実施体制：県内の4労政事務所（東信・南信・中信・北信）

■ 特別労働相談

- ・ 高度な専門的知識を必要とする相談に対応
- ・ 実施体制：弁護士、社会保険労務士、産業カウンセラー

2 社内体制の整備・社内周知への支援（今後のアイデア）

- 事業者の社内規程・マニュアル作成支援
- 社内研修の支援（企業向け出前講座の実施）
- 従業員への周知に活用できるツール等の支援



例えば、「アドバイザーによる企業内体制構築支援」と「ツール活用支援（店頭設置促進など）」「簡易マニュアル」などをパッケージ化して事業化

3. 1 論点整理 1 (3) 労働者、顧客等への理解促進（周知）について

- カスハラ防止に関する情報発信を通じ、労働者・顧客等双方の正しい知識・理解を促す。
- 法では国の努力義務とされているが、県としても既存施策に加え新たな取組も検討し、積極的に発信。

■ 長野県が取り得る情報発信の手段（案）

労働教育講座の実施

継続

【事業者、労働者】

○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。

職場環境改善アドバイザーの企業訪問

継続

【事業者】

○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、マニュアルの作成の必要性などの助言を実施。

労政事務所による労働相談

継続

【労働者、事業者】

○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。

県公式ホームページ等での周知

継続

【事業者、労働者、顧客等】

○県公式ホームページ等でカスハラを含む職場のハラスメント防止について周知。



厚生労働省の例



北海道の例

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

今後予算要求

○広報ツールを用いて、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。

【事業者、労働者、顧客等】

3. 1 論点整理2 社会全体の気運を高める取組について

- 神奈川県では、県、労働局、労使団体が「STOP！カスハラ！！かながわ宣言」を実施。複数の主体による宣言は、カスハラが社会全体の共通課題であるという認識が広がり、気運醸成の効果が期待できる取組。神奈川県の宣言を分析すると、以下の3点について発展の余地があると考えられる。
- 消費者の権利保護の観点から、消費者団体の関与も考えられるのではないか。
 - 長野県では、調査の結果、市町村職員の被害も多い。市町村の関与も考えられるのではないか。
 - 被害が起こった際の相談等対応の観点で、専門家の関与も考えられるのではないか。

「STOP！カスハラ！！かながわ宣言」

| 宣言の内容 | 参加団体等 | 宣言の特徴 |
|--|---|---|
| <p>■カスハラの根絶を目指すため、行政・労働者・事業者団体で共同宣言を実施。主な内容は以下の3点。</p> <ul style="list-style-type: none">○カスタマーハラスメントをしない・させない 顧客や取引先からの著しい迷惑行為であるカスハラへの理解を深め、誰もがカスハラをせず、またカスハラに加担しない社会をめざす。○互いの立場の尊重 働く人と顧客や取引先等が対等であることを認識し、正当なクレームを不当に制限することなく、お互いを尊重し、自らの意見や要求を適切な方法で相手に伝えることができる社会の実現をめざす。○安心・安全に働く環境づくり カスハラに対し、社会・組織として毅然と対応し、誰もが一人で抱え込むことなく、安心・安全に働くことができる社会の実現をめざす。 | <p>■政労使 8 団体が参加</p> <ul style="list-style-type: none">○行政：神奈川県、厚生労働省神奈川労働局○労働者：日本労働組合総連合会神奈川県連合会○使用者：（一社）神奈川県経営者協会、神奈川県中小企業団体中央会、（一社）神奈川県商工会議所連合会、（一社）神奈川県商工会連合会、（一社）神奈川経済同友会 | <p>■政労使が連携 →行政、労働者、事業者という異なる立場が一体となって宣言を発出。</p> <p>■全国で他都道府県に先駆けて実施</p> |

3. 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

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

相談
支援

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、カスハラをテーマとしたセミナーを県内4会場で実施予定。（実施予定日：7/22、7/29、8/5、8/27）

既存施策
で対応

気運
醸成

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。

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