

令和8年2月24日

一般社団法人新潟県経営者協会会長 様

新潟県産業労働部
しごと定住促進課長

カスタマーハラスメント対策に関する解説動画の周知について

本県の労働施策の推進につきまして、日ごろから格別の御理解、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

悪質クレームや威圧的言動などのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、働く方々の健康や職場環境に深刻な影響を及ぼすものであり、県内においてもその対策が強く求められています。県ではリーフレット・啓発ポスター等を活用し、カスハラ対策に関する啓発活動を進めているところです。

カスハラ対策の強化が改正労働施策総合推進法（以下「改正法」という。）に盛り込まれ、令和8年10月1日に施行予定です。改正法では、カスハラ対策が企業の雇用管理上の措置義務とされ、近日中に企業が措置を講ずるに当たっての指針を国が示すこととしており、企業の皆様方には改正法施行に向けて、準備を進めていただく必要があります。

県では、指針公布に先立ち、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、企業が取り組むべき内容について解説したカスハラ対策に関する動画を公開いたしました。（詳細は別紙参照）

貴会におかれましては、傘下の企業及び団体に対し、当該動画の視聴や研修・啓発への活用について、広く周知くださいますようお願いいたします。

しごと定住促進課 働き方改革推進室 担当：生田、佐々木 電話：025-280-5260

カスタマーハラスメント対策に関する解説動画を作成しました。

県では、安心して働くことができる職場環境の整備を目的として、近年社会的な課題となっているカスタマーハラスメントへの対応について理解を深めていただくため、新潟県社会保険労務士会との連携により、解説動画を作成しました。

本動画では、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、基本方針の明確化や従業員への周知、相談対応体制の整備など、企業が取り組むべきカスタマーハラスメント対策について、社会保険労務士が分かりやすく解説しています。

動画は、県公式 YouTube チャンネルにて配信していますので、ぜひご視聴ください。

【カスタマーハラスメントとは】

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」より)

1 動画概要

- ・タイトル：安心できる職場環境のために
～事業所におけるカスタマーハラスメント対策について～
- ・内容：カスタマーハラスメントの基礎知識、企業が講じるべき対策
- ・講師：新潟働き方改革推進支援センター
派遣型専門家 社会保険労務士 玉木 尚子 様
- ・視聴対象：県内企業の経営者、人事労務担当者 等
- ・時間：約 14 分

2 公開先 URL

<新潟県公式 YouTube チャンネル>

<https://www.youtube.com/watch?v=0hNvPdKKxRg>



3 その他

(1) カスタマーハラスメント関係資料について

県公式ホームページにおいて、カスタマーハラスメントの概要や関係資料等を掲載しています。

<https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shigototeijyu/kasuhara-houdou.html>

(2) 新潟県社会保険労務士会との包括連携協定について

県は、誰もが活躍できる働きやすい職場環境づくりを推進するため、令和2年度に新潟県社会保険労務士会と包括連携協定を締結しました。

<https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shigototeijyu/kyotei-sr.html>

本件についての問い合わせ先
しごと定住促進課 働き方改革推進室 生田
(直通) 025-280-5260 (内線) 2812