岡山市広報連絡資料＜市長記者会見資料＞

令和8年11月24日

「岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間」について

市民や事業主のみなさまにカスタマーハラスメント防止について広く関心と理解を深めていただくため、12月の「岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間」にあわせて啓発活動を強化します。

1 目 的

本市では、岡山市カスタマーハラスメント防止条例を制定し、令和8年4月1日から施行しています。本条例では、カスタマーハラスメントの防止について、市民の関心と理解を深めるため、12月を岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間と定めています。

当該期間中に、集中的に啓発活動を実施することで、カスタマーハラスメント防止の重要性を広く周知し、市民や事業主のみなさまの意識向上を図るものです。

2 主な啓発活動

(1)岡山駅前における街頭啓発(12月1日)
(2)市役所新庁舎への懸垂幕の掲出(12月1日)
(3)企業向けカスタマーハラスメント対策セミナーの開催(12月15日)
(4)消費者向けポスター・チラシによる啓発
(5)企業向けカスタマーハラスメント対策動画の配信

3 その他

・消費者向けチラシ及び企業向けカスタマーハラスメント対策セミナーについては別紙を参照ください。

【問い合わせ先】
岡山市 創業支援・雇用推進課　河合・岡田・小原　直通086-803-1342　内線32151

１２月はカスタマーハラスメント撲滅月間です！

「カスハラ対策義務化」働く人をどう守るか？

カスタマーハラスメント対策セミナー

～法改正に伴う企業の責務と現場対応の実践ノウハウ～

参加無料 事前申込

日時・場所

2026.**12**月**15**日（火）定員100名

14:00～16:30（開場・受付 13:30～）

岡山市役所 15F 大会議室（岡山市北区大供一丁目１番１号）

対象者：企業の経営者、人事労務担当者 等

講師紹介

講演①「法改正に伴い企業に求められる対策について」



講師：高山 大輔 氏

岡山働き方改革推進支援センター　センター長

経歴：青山学院大学法学部卒業。みどり労務事務所代表。
県内企業の働き方改革や労務管理、組織づくりを支援し、
経営者の声に寄り添いながら、法令遵守と現場実態を
踏まえた実践的な解決策の提案に定評がある。

講演②「働く人をどう守るか? いま必要なカスハラ対策」



講師：島田 恭子 氏（保健学博士 / 予防医学者）

一般社団法人ココロバランス研究所　代表理事

経歴：東京大学大学院医学系研究科にて公衆衛生学修士・保健学博士号取得。
大学講師の傍ら、働く人のメンタルヘルスと働きがいをテーマに、企業や
自治体の研修、組織づくりを支援。カスハラ研究と現場支援にも携わる。
テレビ・新聞での解説も多数。

★明日から使える「実践ワークシート」付き！

【主催】岡山市創業支援・雇用推進課　　【共催】岡山働き方改革推進支援センター

【スケジュール】

開　会　14:00～14:15　オープニング

講演①　14:15～15:05

「法改正に伴い企業に求められる対策について」

講師：高山 大輔 氏
岡山働き方改革推進支援センター　センター長

講演②　15:15～16:15

「働く人をどう守るか? いま必要なカスハラ対策」

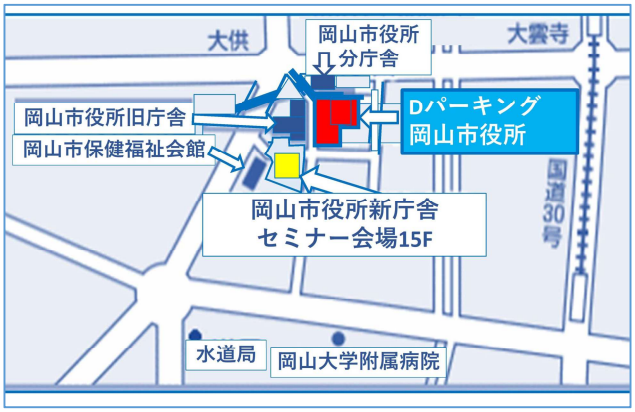
講師：島田 恭子 氏 （保健学博士 / 予防医学者）
一般社団法人ココロバランス研究所　代表理事

質疑応答　16:15～16:30

【会場・駐車場周辺地図】

【お車でお越しの方】
「Dパーキング岡山市役所（来庁者駐車場）」をご利用ください。
※会場にて３時間まで無料処理をいたしますので、必ず駐車券を会場までご持参ください。

【公共交通機関】
JR岡山駅より路線バス「市役所前」下車すぐ。
混雑緩和のため公共交通機関をご利用ください。



【お申込み方法】 右記２次元コードまたは下記URLよりお申込みください
URL: https://com.city.okayama.jp/cmsform/enquete.php?id=961

申込期限：令和8年12月14日(月)17:00まで

【お問い合わせ】岡山市創業支援・雇用推進課
TEL: 086-803-1315
E-mail: koyousuishin@city.okayama.jp

検索　岡山市　創業･雇用

▲お申込はこちら



すべての人が思いやり

持続可能な社会へ
お互いを尊重しよう

あなたもわたしも みんなが大切な社会の一員です。
カスハラのない 誰もがくらしやすい社会を目指しましょう!



契約トラブルのご相談は

岡山市消費生活センター
〒700-8544
岡山市北区大供一丁目1番1号
☎086-803-1109(相談専用)
受付時間　月～金曜日(祝日・年末年始を除く)
9:00～16:00

詳しくはHPで

これらはカスハラです。









STOP!カスハラ

岡山市消費生活センター

カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

顧客等（いわゆるカスタマー）から就業者（個人事業主、フリーランス、ボランティア従事者等を含む）に対し、その業務に関して行われる言動であって、暴行、脅迫　その他の違法な行為又は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により、当該就業者の人格、尊厳又は就業環境が害されるものをいいます。

顧客等（行為者） ～働く人が応対する全ての人～		就業者（被行為者） ～働くすべての人～
客	→	店員
患者及びその家族	→	医療従事者
利用者及びその家族	→	介護スタッフ
住民	→	自治体職員
保護者	→	学校教諭

誰もが
加害者にも
被害者にも
なる可能性
があります!!

カスタマーハラスメントにあたる行為の例

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。この他、全く欠陥のない商品の交換を要求したり、サービスと関係のない個人的な用事を依頼すること、人種や職業等に関する差別的な言動などの著しい迷惑行為もカスタマーハラスメントにあたります。

殴る、蹴るなどの
身体的攻撃



声を荒げる、にらむ
などの威圧的な言動

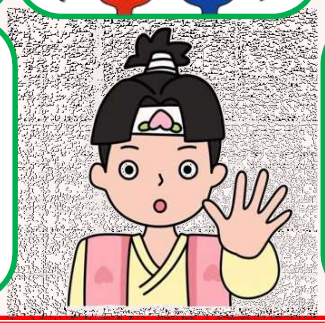


同じ質問を繰り返す
などの執拗な言動



長時間の居座りなどの
拘束的な行動





つきまといなどの
性的な言動

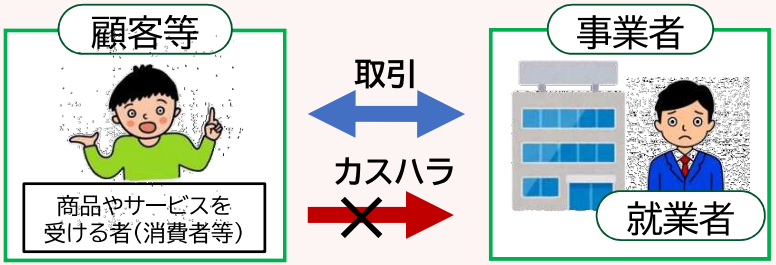


注意

カスタマーハラスメントは、刑法による犯罪が成立する可能性があります。
また、被害者がカスタマーハラスメントにより、物質的・精神的損害を被った場合には、民法に規定する不法行為による損害賠償の責任が生じることがあります。

カスタマーハラスメントを撲滅するために

カスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を侵害したり、就業環境を害するだけでなく、経済活動に深刻な影響を及ぼすものです。
すべての者（顧客等、事業者、就業者）がカスタマーハラスメントの問題への関心と理解を深め、それぞれの立場でカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。



カスハラ防止ための
意見を伝える際の3つのポイント

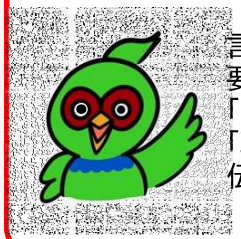
消費者が意見を事業者に伝えることは、消費者の権利と責任です。自立した消費者として、意見がきちんと伝わるように、「意見の伝え方」に留意しましょう。

ひと呼吸おこう



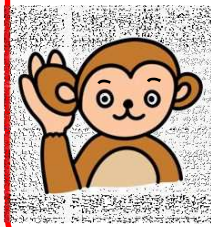
感情的な言動にならないよう、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。

丁寧にハッキリと伝えよう



言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

相手の話もよく聞こう



上手なコミュニケーションが解決の糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の話も聞きましょう。

適切な意見は、
事業者の提供する
商品やサービスの
改善につながります！

