

群馬県カスタマーハラスメント防止条例

私たちの社会において、事業者と顧客との関係は経済活動の基盤となるものであり、顧客満足の向上は企業の成長や発展に不可欠な要素である。

しかしながら、今日、顧客からの正当な理由がない過度な要求その他の不当な行為が行われ、事業者の心身に深刻な影響を及ぼしている。相手の人格を否定するような言動や恐怖を与えるような行為は、いかなる理由、また、いかなる立場であろうと、決して許されるものではない。

このようなカスタマーハラスメントは、誰もがその被害者、そして加害者にもなり得る問題であり、就業環境を悪化させるだけでなく、企業の健全な経営を妨げ、ひいては県内の経済活動全体の活力を損なう要因となっている。

このため、カスタマーハラスメントを社会全体で防止し、事業者が安心して働ける環境を整えることが必要である。顧客は適切なコミュニケーションを通じて、建設的な意見交換を行うことが求められる。

また、全ての事業者は、顧客の権利を尊重した上で、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を積極的に推進し、事業者の権利と尊厳を守っていかなければならない。

さらに、社会全体でカスタマーハラスメント防止対策に取り組むことで、より良い就業環境と顧客サービスの向上を実現し、公正で持続可能な社会の構築に貢献することができる。

群馬県は、サービスを受ける人と提供する人が対等な立場で互いに尊重し合い、全ての関係者がともに連携、協力しながら、カスタマーハラスメントのない社会を目指すため、この条例を制定する。

(目的)

第一条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関して、県、事業者、事業者及び顧客等の責務を明らかにし、カスタマーハラスメントのない社会を実現することにより、誰もが安心して働くことができる就業環境の整備、事業者の安定した事業活動の継続、ひいては顧客等の豊かな生活の確保に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 事業者 県内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体又は事業を行う個人をいう。

二 就業者 県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

三 顧客等 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に関する利害関係者をいう。

四 カスタマーハラスメント 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つて、就業環境を害するものをいう。

(カスタマーハラスメントの禁止)

第三条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
(適用上の注意)

第四条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

(県の責務)

第五条 県は、カスタマーハラスメントを防止するための施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を実施する責務を有する。

(顧客等の責務)

第六条 顧客等は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第七条 事業者は、顧客等への啓発、就業者への研修等を行うことにより、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業に関して事業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに事業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。
(事業者の責務)

第八条 事業者は、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、顧客等の意見を聴くことその他のカスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

2 事業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

(関係機関との連携)

第九条 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第十条 県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

(基本的施策)

第十一条 県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策に取り組むものとする。

- 一 カスタマーハラスメントの防止に係る支援事業等に関する情報の提供
- 二 カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育
- 三 前二号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策

附 則

この条例は、令和七年四月一日から施行する。