

# 群馬県カスタマーハラスメント防止条例 の解説

# 条例の構成

## （前 文）背景・趣旨

- ・ カスタマーハラスメントを社会全体で防止する必要性

## （第 1 条） 目的

- ・ 各主体の責務を明確化し、目指すべき方向性を規定

## （第 2 条） 用語の定義

- ・ カスタマーハラスメント等の用語を定義

## （第 3 条） カスタマーハラスメントの禁止

- ・ 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うことは禁止

## （第 4 条） 適用上の注意

- ・ 顧客等の権利を不当に侵害しないよう規定

## （第 5 ～ 8 条） 各主体の責務

- ・ 県、顧客等、就業者、事業者の責務を規定

## （第 9 ～ 1 1 条） 県の基本的施策等

- ・ 県の基本的施策及び関係機関との連携、財政上の措置に努めることを規定

# 前文 背景・趣旨

## (カスタマーハラスメントについて)

- ・ 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。
- ・ 誰もがその被害者、そして加害者になりうる問題。
- ・ 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。

## (カスタマーハラスメント防止により目指す姿)

- ・ 顧客の権利を尊重するとともに、就業者の権利と尊厳も守られる。
- ・ 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。
- ・ 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。



カスタマーハラスメントのない社会の実現

# 第1条 目的

## 【第1条 目的】

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、就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。

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を侵害するもので、防止することは労働者保護という観点に加え、人材確保という観点からもその防止が図られなければならない問題。
- カスタマーハラスメントを防止することで就業者・事業者・顧客等にとって望ましい環境を実現する。
  - ・就業者：トラブルの減少による就業環境の改善
  - ・事業者：就業者の離職防止と人材確保
  - ・顧客等：サービス・利用環境の維持・継続

# 第2条 用語の定義①（事業者・就業者・顧客等）

## 【第2条 定義①】

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。

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。

○事業者は群馬県内で活動する全ての団体を想定。

○就業者には個人事業主や企業経営者、フリーランスを含めて広く対象とする。

○顧客等はカスタマーハラスメントの行為者となる可能性がある全ての個人を想定。

## 第2条 用語の定義②（カスタマーハラスメント）

### 【第2条 定義②】

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。

#### 4 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って、就業環境を害するものをいう。

- カスタマーハラスメントには違法な行為のほか、法的な取締りが難しい不当な行為も含める。
- 就業環境を害するとは、店内で大声をあげられたり、電話で長時間の拘束を受けるなどして、業務に支障が生じることなどをいう。
- カスタマーハラスメントの行為者・被行為者の例は以下のとおり。  
行為者：客、発注者、保護者、有権者、住民・議員、株主  
被行為者：店員、受注者、学校教諭、議員、官公庁職員、経営者

## 第3条 カスタマーハラスメントの禁止・ 第4条 条例適用上の注意

### 【第3条 カスタマーハラスメントの禁止】

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。

○カスタマーハラスメントの禁止規定を設ける（条例に違反した場合の罰則規定はなし）。

### 【第4条 適用上の注意】

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。

○苦情を事業者が適切に処理することや、誤認等により契約を取消すことなどの顧客等の権利を尊重する。

# 第5～8条 各主体の責務①（県・顧客等）

## 【第5条 県の責務】

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。

○県はカスタマーハラスメントの防止に向けて、後述の基本的施策を実施する。

## 【第6条 顧客等の責務】

- 1 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。

○顧客等は以下のことに取り組む（努力義務）。

- ・ 就業者と対等な立場であることを自覚する。
- ・ 就業者へ意見を伝える際は伝え方に注意を払う。
- ・ 県の情報発信に耳を傾け、カスタマーハラスメント対策に対する知識を深める。

## 第5～8条 各主体の責務②（事業者）

### 【第7条 事業者の責務】

- 1 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、その事業に関して就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就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。

○事業者は以下のことに取り組む（努力義務）。

- ・啓発事業や社内研修を実施し、県等が作成した広報物の掲示等を行う。
- ・研修等で、顧客側の正しい意見の伝え方を学ぶ機会をつくる。
- ・就業者がカスタマーハラスメントを受けた際は、場所を移し複数人で対応するなど組織的に対応する。
- ・必要に応じて顧客等に対して、退店を求めたり、警察を呼ぶなどの対処を行う。

## 第5～8条 各主体の責務③（就業者）

### 【第8条 就業者の責務】

- 1 就業者は、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 就業者は、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。

○就業者は以下のことに取り組む（努力義務）。

- ・顧客等の権利を知るとともに、就業者自身も守られるべき立場であることを自覚する。
- ・顧客等の意見に耳を傾け、顧客との間の認識に齟齬が生じないように適切な接客に努める。
- ・事業者が実施する研修等への参加を通して、カスタマーハラスメント対策への知識を深める。

## 第9～11条 県的基本的施策等①

### 【第9条 関係機関との連携】

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。

○関係機関（群馬労働局・市町村・関係団体）との連携により効果的な周知・啓発を図る。

### 【第10条 財政上の措置】

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。

○後述の基本的施策等の実施のため、県は予算確保に努める。

## 第9～11条 県的基本的施策等②

### 【第11条 基本的施策】

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。

- 1 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
- 2 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
- 3 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

#### ○基本的施策の例

- ・ 情報の提供 ⇒ 県広報媒体（HP、ラジオ広報）等を通じた防止に係る情報発信
- ・ 啓発及び教育 ⇒ チラシ・ポスター等による県民への啓発・教育