

## 栃木県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案の概要

### 1 条例制定の背景

今日、顧客等による不当な要求等の行き過ぎた言動、いわゆるカスタマーハラスメントは、就業者的人格や尊厳を害し心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者にとっては人手不足が深刻化する中で離職者の増加を引き起こし事業の継続を困難にするなど、社会的な問題となっています。

また、カスタマーハラスメントは、事業者及び就業者と顧客、取引の相手方、施設の利用者等多様な者との間で発生し得るものであり、誰もが当事者となる可能性があります。

カスタマーハラスメントのこうした現状と性質を踏まえ、誰もが安心して働き続けることのできる就業環境、事業者と顧客等との良好な関係に基づく事業の安定的な継続及び県民の快適で豊かな生活を実現するためには、当事者となり得る者全てがカスタマーハラスメントに対する関心を深め、これを正しく理解するとともに、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を一体となって進める必要があります。

ここに、私たちは、性別、年齢、国籍、業務の内容、業務上の地位等を問わず、全ての人に対するカスタマーハラスメントが許されないことを宣言するとともに、カスタマーハラスメントのない社会の実現に向けた取組を県を挙げて推進することを決意し、この条例を制定します。

### 2 条例の目的

この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、並びに県、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する施策の基本となる事項を定めることにより、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定的な事業の継続を図り、もって持続可能な地域社会の実現に寄与することを目的とします。

### 3 主な内容

- (1) カスタマーハラスメントの防止に向けた基本理念について規定します。
- (2) 県、顧客等、就業者及び事業者の責務、国、市町村及び関係団体との連携等について規定します。
- (3) カスタマーハラスメントの防止に関して県が実施する施策について規定します。

### 4 施行期日

令和8年4月（予定）