

栃木県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案の主な内容

1 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。

2 定義

(1) 事業者

事業（営利を目的としないものを含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体（国及び地方公共団体を含む。）又は個人をいいます。

(2) 就業者

事業者の行う事業に係る業務に従事する者をいいます。

(3) 顧客等

顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者の行う事業に関係を有する者（(1)及び(2)を除く。）をいいます。

(4) カスタマーハラスメント

顧客等の言動であって、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であり、かつ、当該就業者の就業環境を害するものをいいます。

3 基本理念

(1) カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害する等就業環境を害する行為であるとともに、事業者の事業の継続及び人材の確保に悪影響を及ぼす行為であり、許されないものであるとの認識の下に、社会全体でその防止が図られなければならないこととします。

(2) カスタマーハラスメントの防止は、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならないこととします。

(3) カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう配慮して行われなければならないこととします。

4 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こととします。

5 各主体の責務

(1) 県の責務

ア 県は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有するものとします。

イ 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を策定し、及び実施するに当たっては、国、市町村及び関係団体との連携を図るものとします。

(2) 顧客等の責務

ア 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるよう努めなければならないこととします。

イ 顧客等は、自らの就業者に対する言動が、当該就業者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うよう努めなければならないこととします。

ウ 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努めなければならないこととします。

(3) 就業者の責務

ア 就業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、顧客等に対し適切な対応をするよう努めなければならないこととします。

イ 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措置に協力するよう努めなければならないこととします。

(4) 事業者の責務

ア 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努めなければならないこととします。

イ 事業者は、カスタマーハラスメントにより就業者の就業環境が害されることのないよう、当該就業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならないこととします。

ウ 事業者は、就業者に対してカスタマーハラスメントが行われたと認める場合には、速やかに当該就業者の安全を確保するとともに、当該カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要な措置を講ずるよう努めなければならないこととします。

エ 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう、カスタマーハラスメントに起因する問題に対する就業者の関心と理解を深めるために必要な措置を講ずるよう努めなければならないこととします。

オ 事業者は、他の事業者からカスタマーハラスメントの防止に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならないこと

とします。

6 基本指針

- (1) 知事は、カスタマーハラスメントの防止のために必要な取組等に関する基本的な指針（以下「基本指針」という。）を定めるものとします。
- (2) 知事は、基本指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならないこととします。
- (3) (2)は、基本指針の変更について準用するものとします。

7 県の取組

(1) 県の施策

県は、カスタマーハラスメントの防止に関し、次に掲げる施策その他必要な施策を講ずるものとします。

ア カスタマーハラスメントの防止に関する情報の収集及び提供

イ カスタマーハラスメントを防止するための啓発及び教育

ウ カスタマーハラスメントの防止に関する相談への対応及び助言

(2) 財政上の措置

県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を総合的に策定し、及び実施するために必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとします。