

昭和町カスタマーハラスメント防止条例

(目的)

第1条 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、昭和町（以下「町」という。）、事業者、就業者及び顧客等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対策の基本的な事項を定めることにより、就業者の安全及び健康を確保し、誰もが相互に尊重し合い、安心して働き、円滑に事業活動を行うことができる環境づくりを促進し、もって豊かで安心した町民生活の充実と町の経済活動の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第2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。

- (1) 事業者 町内において事業（営利を目的としないものを含む。）を行う法人その他の団体（官公庁及びその機関を含む。）又は個人をいう。
- (2) 就業者 事業者の事業に従事する者（役員又はこれに相当する若しくは準ずる者を含む。）をいう。
- (3) 職員等 就業者のうち、町の執行機関及び附属機関その他のこれに類する機関に属する地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の職員並びに同条第3項に規定する特別職の職員並びに同条第22条の2第1項に規定する会計年度任用職員をいう。
- (4) 顧客等 顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者（公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）、行政サービスの利用者（今後利用する可能性のある者も含む。）その他就業者が従事する業務に関係を有する者をいう。
- (5) カスタマーハラスメント 顧客等から就業者に対する言動であって、当該言動の内容及び態様が、その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るものであって、就業者が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、就業者の人格若しくは尊厳が害され、又は職員等の就業環境が害されるものをいう。

(基本理念)

第3条 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し、就業環境を害するとともに、事業活動及び町の運営に影響を及ぼすものであるとの認識の下、その防止が図られなければならない。

2 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において、互いに尊重しあうことを旨としなければならない。

3 カスタマーハラスメントの防止対策は、顧客等の正当な権利及び利益が不当に妨げられることのないよう配慮しなければならないものとする。

(カスタマーハラスメントの禁止等)

第4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。

(町の責務)

第5条 町は、第3条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）に則り、カスタマーハラスメントの防止のため、必要な措置を講じなければならない。

2 町は、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、その防止に関する意識の啓発を図るため、必要な情報の提供、周知その他必要な取組を行うよう努めなければならない。

3 町は、事業者及び就業者が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組を促進するため、必要な情報の提供その他の支援を行うよう努めなければならない。

4 前項の規定に基づく町が実施する措置については、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第33条第4項の指針に基づき行うものとする。

(事業者の責務)

第6条 事業者は、基本理念に則り、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、その事業に従事する就業者がカスタマーハラスメントを受けることのないよう、必要な体制の整備その他の防止対策を講じなければならない。

2 事業者は、その就業者がカスタマーハラスメントに関する相談又は支援の要請をしたことを理由として不利益な取扱いをしてはならない。

3 前各項の規定に基づく事業者が実施する措置等については、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第33条第4項の指針に基づき行うものとする。

- 4 事業者は、町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。

(就業者の責務)

第7条 就業者は、基本理念に則り、顧客等の権利を尊重するとともに、カスタマーハラスメントに関する問題について関心と理解を深め、そ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、町及び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。

(職員等の責務)

第8条 職員等は、基本理念に則り、行政サービス利用者その他業務に関係する者の権利及び人格を尊重し、適切かつ丁寧な対応を行うよう努めなければならない。

- 2 職員等は、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、その防止に資する行動をとるとともに、町が実施する防止に関する施策及び取組に協力するよう努めなければならない。

- 3 職員等は、カスタマーハラスメントを受け、又はそのおそれがあると認めるときは、ひとりで抱え込むことなく、上司その他町が定める相談窓口に報告又は相談するよう努めなければならない。

(顧客等の責務)

第9条 顧客等は、基本理念に則り、カスタマーハラスメントに関する問題について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、町及び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とともに、防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

(職員等に対する支援体制の整備等)

第10条 町は、職員等からカスタマーハラスメントに関する相談又は支援の要請に応ずるための体制を整備するとともに、被害の防止、回復等に資する援助をするよう努めなければならない。この場合において、町長は、職員等が相談又は支援の要請をしたことによって、当該職員等に不利益が生ずることがないように必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 町は、職員等に対し、町が実施するカスタマーハラスメントの防止対策について

周知を図るとともに、啓発活動等の実施を通じて被害の防止に取り組まなければならない。

（事業者等への支援）

第11条 町は、事業者及び就業者からカスタマーハラスメントの防止に関する相談があった場合には、必要に応じ、情報の提供、助言その他必要な支援を行うよう努めなければならない。

（関係機関との連携）

第12条 町は、カスタマーハラスメントの防止対策に当たり、必要に応じて関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

（その他）

第13条 この条例の施行に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この条例は、令和8年10月1日から施行する。