

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

～ 条例のポイントをまとめました ～

近年社会問題となっているカスタマー・ハラスメントによる被害防止に関し、基本理念を定め、町、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必要な事項を定めることにより、誰もが安心して働くことができ、事業活動を行うことができる環境を確保し、もって町民生活の充実向上と町内経済の健全な発展に資することを目的とし、条例を施行します。

令和8年10月1日施行

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

条例制定の背景

社会的な 問題

○近年、顧客や取引先等からの暴言、脅迫、過度な要求など、いわゆるカスタマー・ハラスメントが社会的な問題となっています。カスタマー・ハラスメントは、就業者の尊厳や就業環境を害するだけでなく、事業者の円滑な事業活動にも影響を及ぼすおそれがあります。



国の 法改正

○こうした状況を踏まえ、国は令和 7 年 6 月に労働施策総合推進法等を改正し、令和 8 年 10 月 1 日から、事業主に対するカスタマー・ハラスメント防止措置が義務化されます。



町の課題 と取組

○町においても、カスタマー・ハラスメントに関する相談が実際に寄せられており、町内の事業者や就業者にとって身近な課題となっています。

○そこで、国の法改正の趣旨を踏まえ、町、事業者、就業者及び顧客等がそれぞれの役割を認識し、地域全体でカスタマー・ハラスメントの防止に取り組むため、「日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例」を制定します。



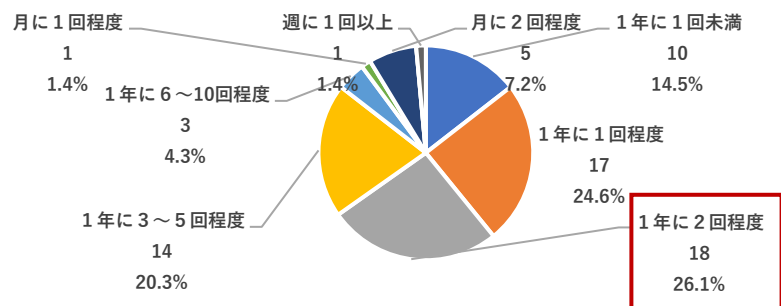
誰もが安心して働くことができ、事業者が安心して事業活動を行うことができる環境を確保

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

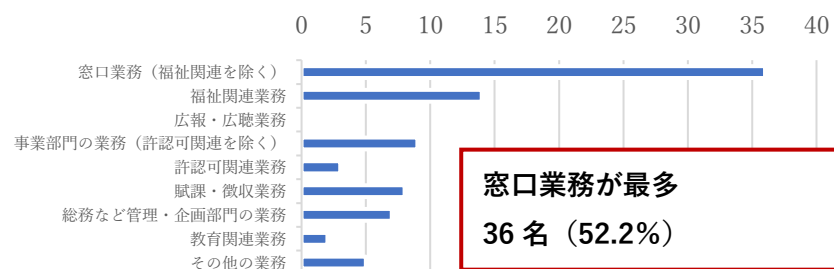
日出町職員向けアンケートの実施（令和8年7月27日（月）～8月14日（金））

- 町職員（全員）を対象に、カスタマー・ハラスメントの実態や課題を把握することを目的にアンケートを実施（回答者数 218 人）
- 218 件の回答のうち、「過去3年間でカスタマー・ハラスメントを受けたことがある」と回答した割合は **31.7%**。
- 町では、町職員向けに「日出町カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」を作成しました。

過去3年間でカスハラを受けた頻度

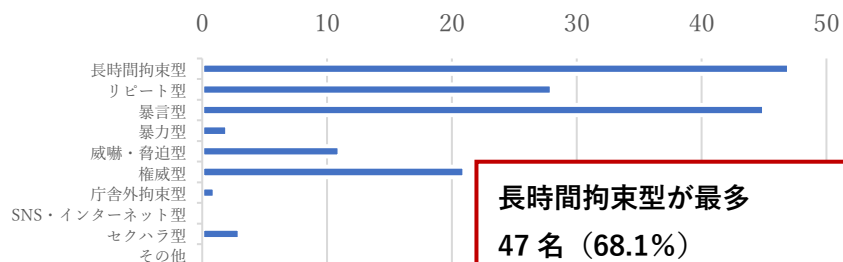


カスハラを受けたときの業務内容



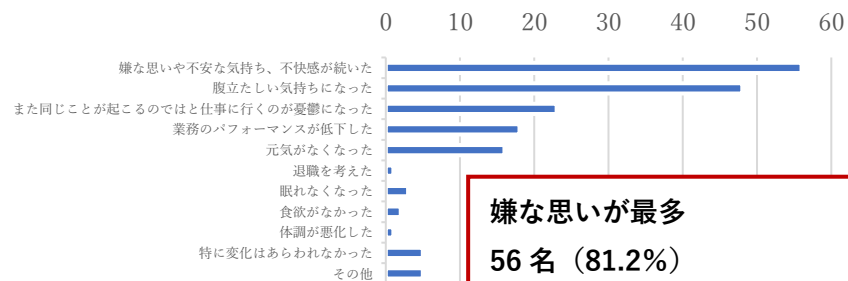
**窓口業務が最多
36名（52.2%）**

カスハラの分類



**長時間拘束型が最多
47名（68.1%）**

カスハラに対応した後の心身の状態



**嫌な思いが最多
56名（81.2%）**

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

条例で規定する内容

1. 目 的
2. 定 義
3. 基本理念
4. カスタマー・ハラスメントの禁止
5. 町の責務
6. 事業者の責務
7. 就業者の責務
8. 顧客等の責務
9. 相談体制の整備



日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

1. 目 的

この条例は、カスタマー・ハラスメントのないまちづくりを推進することに関し、基本理念を定め、日出町、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、相談体制の整備について定めることにより、誰もが安心して働くことができる環境及び事業者が事業活動を円滑に行うことができる環境を確保し、もって町民生活の充実向上及び町内経済の健全な発展に資することを目的とする。



Point !

日出町の基本理念を定め、町、事業者、就業者及び顧客等が一体となってカスタマー・ハラスメントのない社会をめざします。

【用語説明】

事業者…町内において事業(非営利目的の活動を含む。)を行う法人その他の団体(国及び県の機関を含む。)又は事業を営む個人をいう。

就業者…町内において事業者の業務に従事する者をいう。

顧客等…顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業者が行う事業に関係する者をいう。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

顧客等の言動（暴言、脅迫、不当な要求その他これらに類する行為を含む。）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により、当該就業者の就業環境が害されるもの又はそのおそれがあるものをいう。



Point !

- ・「労働施策総合推進法等」第33条の内容を引用。

- ・次の3つを全て満たすものが「カスハラ」とされています。

- ①職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
- ②その雇用する労働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により、
- ③当該労働者の就業環境を害すること

3. 基本理念

- ・カスタマー・ハラスメントは、顧客等の言動により就業者の尊厳を傷つけ、就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。
- ・カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等の要望及び権利を不当に妨げないよう留意しなければならない。



Point !

- ・カスタマー・ハラスメントは、就業者の尊厳を傷つけ、働く環境を悪化させるだけでなく、事業者の事業継続にも影響を及ぼす可能性があります。そのため、町、事業者、就業者、顧客等を含めた社会全体の問題として、その防止に取り組むことを基本理念としています。
- ・カスタマー・ハラスメントを防止することは重要ですが、そのことによって、顧客等の正当な意見や苦情、権利まで不当に制限してはいけません。事業者に問題がある場合に、顧客等が正当な方法で改善を求めることは、カスタマー・ハラスメントには当たりません。

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・ハラスメントを行わないよう努めなければならない。



Point !

- ・何人も、場所や立場にかかわらず、カスタマー・ハラスメントを行わないよう努めることを定めています。カスタマー・ハラスメントは、誰が行ったか、どこで行われたかにかかわらず、就業者の尊厳や働く環境を損なうおそれがあります。
- ・そのため、町民、町内外の顧客、取引先など、すべての人がカスタマー・ハラスメントを行わないよう意識し、行動することが求められます。

5. 町の責務

- ・町は、基本理念にのっとり、事業者、就業者及び顧客等に対し、カスタマー・ハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発、相談その他必要な支援を総合的に実施するものとする。
- ・町は、カスタマー・ハラスメント対策を実施するに当たり、警察その他の関係団体又は関係機関との連携に努めるものとする。



Point !

- ・町は、カスタマー・ハラスメントを防止するため、事業者、就業者、顧客等に対して、必要な情報を提供したり、啓発活動を行ったり、専門的な相談窓口以案内など、必要な支援を総合的に行います。
- ・町は、必要に応じて警察などの関係機関・団体と連携しながら、カスタマー・ハラスメントの防止に取り組みます。

6. 事業者の責務

- ・事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止のための必要な措置を主体的に講じるとともに、町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、その中止を求める等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。



Point !

- ・事業者は、カスタマー・ハラスメントを防止するため、事業者自身が主体となって必要な取組を行うよう努めます（例：カスハラに関する基本的な方針を定めること、相談しやすい環境を整えることなど）。
- ・就業者がカスハラを受けた場合、事業者は就業者の安全を確保することを第一に考え、必要な対応を行うよう努めることとしています（例：カスハラを行っている顧客等に対して行為をやめるよう求めること、上司などが対応を引き継ぐこと、必要に応じて警察などに相談するなど）。

7. 就業者の責務

- ・就業者は、基本理念にのっとり、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、カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動に努めなければならない。
- ・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の取組に協力するよう努めなければならない。



Point !

- ・就業者は、顧客等の権利を尊重しながら、カスタマー・ハラスメントについて正しく理解し、防止につながる行動をするよう努めます。
- ・就業者は、事業者が行うカスハラ防止の取組に協力するよう努めます。

8. 顧客等の責務

- ・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十分配慮するよう努めなければならない。
- ・顧客等は、町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。



Point !

- ・顧客等は、カスタマー・ハラスメントについて関心と理解を深め、就業者への言動に十分配慮するよう努めます。
- ・顧客等は、町が行うカスハラ防止の取組に協力するよう努めます。

9. 相談体制の整備

- ・町は、カスタマー・ハラスメントに関する就業者及び事業者からの相談に応じ、必要な情報の提供、助言その他の対応を適切に行うための体制を整備するものとする。



Point !

- ・町は、カスハラについて悩んでいる就業者や事業者から相談を受けることができるよう、相談体制を整備します。
- ・ただし、町の職員がすべてのカスハラについて専門的な法的判断や事実認定を行うものではありません(当事者からの事情聴取や強制介入の法的権限はありません)。
- ・町だけで問題を解決するのではなく、相談者の状況を把握して、必要に応じて警察、弁護士、県の労働相談窓口など、専門的な対応ができる機関へ案内する「橋渡し役」を担うことを基本とします。

10. 条例の関係イメージ図

