

議案第 13 号

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例の制定について

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次のように定める。

令和 8 年 9 月 1 日 提 出

日出町長 安 部 徹 也

日出町カスタマー・ハラスメントのないまちづくり条例

(目的)

第1条 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（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、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。

(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、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（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。
- (2) 就業者 町内において事業者の業務に従事する者をいう。
- (3) 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。

- (4) カスタマー・ハラスメント 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。

（基本理念）

第3条 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。

- 2 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。

（カスタマー・ハラスメントの禁止）

第4条 何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行わないよう努めなければならない。

（町の責務）

第5条 町は、第3条の基本理念（以下「基本理念」という。）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。

- 2 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。

（事業者の責務）

第6条 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。

- 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。

(就業者の責務)

第7条 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。

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の取組に協力するよう努めなければならない。

(顧客等の責務)

第8条 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。

2 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。

(相談体制の整備)

第9条 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。

(委任)

第10条 この条例に定めるもののほか、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。

理 由

近年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、必要事項等を定め、誰もが安心して働くことができる環境を確保できるようにするため、条例を制定したいので提出する。