

静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子案 新旧対照表

項目	【旧】委員意見照会前	【新】委員意見・事務局検討反映後	備考
趣旨	静岡県は、温暖な気候と富士山、駿河湾などの豊かな自然環境の恵みを活かした歴史や文化、県民一人ひとりのたゆまぬ努力と誠意によって、多彩な産業を展開し、発展を遂げてきた。今後も、静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心していきいきと働くことができる職場環境を整備することが必要不可欠である。 しかしながら、近年、顧客等からの不当な要求、暴言、執拗なクレームなどの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントの問題が深刻化している。 カスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、働く意欲の低下や就業環境の悪化、就業者の離職による人材不足、安定した事業活動に支障が生じることで、静岡県の持続的な発展及び県民の安定した社会生活に悪影響を及ぼすものである。 そこで、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、何人も、いかなる場面においてもカスタマーハラスメントを許さないという共通認識を持ちながら、カスタマーハラスメントの防止に向けて取り組む必要がある。 もっとも、顧客等からの正当な苦情、要望等は、サービスの品質改善につながるものであり、顧客等の権利に十分配慮することも重要である。 このような認識の下、全ての人がお互いに尊重しながら、カスタマーハラスメントのない幸福度日本一の静岡県を目指していくため、この条例を制定する。	静岡県は、温暖な気候と富士山、駿河湾などの豊かな自然環境の恵みを活かした（削除）多彩な産業を展開し、県民一人ひとりのたゆまぬ努力と誠意によって発展を遂げてきた。今後も、静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心していきいきと働くことができる職場環境を整備することが必要不可欠である。 しかしながら、近年、顧客等からの不当な要求、暴言、執拗なクレームなどの（削除）いわゆるカスタマーハラスメントの問題が深刻化している。 カスタマーハラスメントは、就業者の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、働く意欲の低下や就業環境の悪化、就業者の離職による人材不足、安定した事業活動に支障が生じることで、静岡県の持続的な発展及び県民の安定した社会生活に悪影響を及ぼすものである。 そこで、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、何人も、いかなる場面においてもカスタマーハラスメントを行ってはならないという共通認識を持ちながら、カスタマーハラスメントの防止に向けて取り組む必要がある。 もっとも、顧客等からの正当な苦情、要望等は、サービスの品質改善につながるものであり、顧客等の権利に十分配慮することも重要である。 このような認識の下、全ての人がお互いに尊重しながら、カスタマーハラスメントのない（削除）静岡県を目指していくため、この条例を制定する。	【事務局検討】 ・「歴史や文化、」の削除並びに文章の修正 ・著しい迷惑行為→削除 ・許さない→行ってはならない ・幸福度日本一→削除
目的	この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、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基本的な事項を定め、顧客等の充実した消費生活、就業者の安全及び心身の健康の確保並びに事業者の安定した事業活動の促進を図り、もって持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。	この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、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に関する基本的な事項を定めることにより、事業者の安定した事業活動、就業者の安全及び心身の健康の確保並びに顧客等の権利利益の保護を図り、もって持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。	【委員意見③】 国法律案の並びに合わせる 「顧客等、就業者及び事業者」 →「事業者、就業者及び顧客等」 【事務局検討】 ・定め、→定めることにより、 ・骨子案の並びに合わせ語順変更 ・顧客等の充実した消費生活→顧客等の権利利益の保護
各主体の定義	・事業者：県内で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う法人その他の団体（国や地方公共団体の機関を含む。）又は事業を行う個人 ・就業者：県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県外で業務に従事する者を含む。） ・顧客等：顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業に関係を有する者	・事業者：県内で事業（営利を目的としない活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体（国又は地方公共団体の機関を含む。）又は事業を行う個人 ・就業者：県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県外で業務に従事する者を含む。） ・顧客等：就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（将来提供を受けることが見込まれる者を含む。）、就業者の業務に関して利害関係を有する者その他の事業に関係を有する者	【事務局検討】 ・非営利目的の活動→営利を目的としない活動 ・以下同じ。を追加 ・や→又は 【委員意見⑤】 ・顧客等の定義を修正
カスハラ定義	・顧客等からの言動であって、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により当該就業者の就業環境を害するもの	・顧客等（削除）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により当該就業者の就業環境を害するもの	【事務局検討】 顧客等からの→顧客等の
基本理念	・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する等就業環境を害し、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、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。	・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、就業者と顧客等とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。	【事務局検討】 侵害する→害する 【委員意見⑬】 国法律案の並びに合わせる 「顧客等と就業者」 →「就業者と顧客等」
カスハラの禁止	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。	同左	
適用上の注意	この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。	同左	

項目	【旧】委員照会前	【新】委員意見反映・法規協議後	備考
県の責務	・県は、基本理念にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を行うものとする。 ・（新設）	・県は、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、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を行うものとする。 ・県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、国及び市町との連携を図るよう努めるものとする。	【事務局検討】 ・【国及び市町との連携】の規定を【県の責務】2項目に加える。
事業者の責務	・事業者は、雇用する就業者のカスタマーハラスメント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、カスタマーハラスメントにより、雇用する就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、その他の雇用管理上必要な措置を行うよう努めなければならない。 ・事業者は、雇用する就業者が業務に従事する際、顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置を行うよう努めなければならない。 ・事業者は、カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から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。 ・事業者は、自らも、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、他の事業者が雇用する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。	・事業者は、（削除）就業者のカスタマーハラスメント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、カスタマーハラスメントにより、（削除）就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れその他の（削除）必要な措置を行うよう努めなければならない。 ・事業者は、（削除）就業者が業務に従事する際、顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように必要な措置を行うよう努めなければならない。 ・事業者は、カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から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。 ・（削除）	【事務局検討】 派遣労働者等、雇用関係にない場合が考えられるため、「雇用する」、「雇用管理上」の文言を削除 【委員意見⑭】 就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合における就業者の安全確保及び顧客等への中止の申し入れを追加 【事務局検討】 事業者であっても、カスハラを行うときは「顧客等」に該当する。顧客等の責務に「就業者の言動に必要な注意を払う」旨を明記していることから、同一趣旨の重複を避けるため削除
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をとるよう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に関する取組に協力するよう努めなければならない。	同左	
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必要な注意を払うよう努めなければならない。 ・顧客等は、県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。	同左	
施策の推進	●県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策を実施するものとする。 ・カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成 ・カスタマーハラスメントの防止に関する県の支援事業等に関する情報の提供 ・カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育 ・カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言 ・前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策 ●県は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。	●県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策を実施するものとする。 ・カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成 ・カスタマーハラスメントの防止に係る取組を支援する事業等に関する情報の提供 ・カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育 ・カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言 ・前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策 ●県は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。	【事務局検討】 関する県の支援事業→係る取組を支援する事業
国及び市町との連携	県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、国及び市町との連携を図るよう努めるものとする。	（削除）	【事務局検討】 【県の責務】で規定する。
財政上の措置	県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。	同左	
施行日	この条例は、令和8年4月1日から施行する。	同左	
見直し規定	知事は、必要があると認めるときは、この条例の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。	知事は、カスタマーハラスメントの被害の状況、社会情勢の変化その他諸施策の実施の状況を勘案し、この条例の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、 その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。	【事務局検討】 条例を見直しを行うべき理由を明記