

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案 新旧対照条文 目次

- 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（昭和四十一年法律第百三十二号）（抄）
- （第一条関係）【公布日又は令和八年四月一日施行】
- 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（昭和四十一年法律第百三十二号）（抄）
- （第二条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）（抄）（第三条関係）【公布日又は公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成二十七年法律第六十四号）（抄）（第四条関係）【公布日、令和八年四月一日又は公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 船員職業安定法（昭和二十三年法律第百三十号）（抄）（附則第九条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第百二十三号）（抄）（附則第十条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 社会保険労務士法（昭和四十三年法律第八十九号）（抄）（附則第十一条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 船員の雇用の促進に関する特別措置法（昭和五十二年法律第九十六号）（抄）（附則第十二条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和六十年法律第八十八号）（抄）（附則第十三条関係）【令和八年四月一日又は公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（平成五年法律第七十六号）（抄）（附則第十四条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成三年法律第七十六号）（抄）（附則第十五条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
- 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）（抄）（附則第十六条関係）【公布日施行】

○ 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（昭和四十一年法律第百三十二号）（抄）（第一条関係）【公布日又は令和八年四月一日施行】

（傍線部分は改正部分）

改	正	案	現	行
目次				
第一章 第六章（略）				
第七章 中途採用に関する情報の公表を促進するための措置等（第二十七条の二）				
第八章 治療と就業の両立支援（第二十七条の三）				
第九章 外国人の雇用管理の改善、再就職の促進等の措置（第二十八条―第三十条）				
第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して事業主の講ずべき措置等（第三十条の二―第三十条の八）				
第十一章 国と地方公共団体との連携等（第三十一条・第三十二条条）				
第十二章 雑則（第三十三条―第四十一条）				
附則				
（国の施策）				
第四条（略）				
2・3（略）				
4 国は、第一項第十五号に規定する施策の充実に取り組むに際しては、何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行つてはならないことに鑑み、当該言動が行われることのない就業環境の形成に関する規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならない。				
第八章 治療と就業の両立支援				
（新設）				

第二十七条の三 事業主は、疾病、負傷その他の理由により治療を受ける労働者について、就業によつて疾病又は負傷の症状が増悪すること等を防止し、その治療と就業との両立を支援するため、当該労働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。 2 厚生労働大臣は、前項に規定する措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るため必要な指針（以下この条において「治療と就業の両立支援指針」という。）を定め、これを公表するものとする。 3 治療と就業の両立支援指針は、労働安全衛生法（昭和四十七年法律第五十七号）第七十条の二第二項に規定する指針と調和が保たれたものでなければならない。 4 厚生労働大臣は、治療と就業の両立支援指針に従い、事業主又はその団体に対し、必要な指導、援助等を行うことができる。 第九章 外国人の雇用管理の改善、再就職の促進等の措置 第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して事業主の講ずべき措置等 第十一章 国と地方公共団体との連携等 第十二章 雑則 （船員に関する特例） 第三十八条 この法律（第一条、第四条第一項第十五号、第二項及び第四項、第十章（第三十条の七及び第三十条の八を除く。）、第三十三条、第三十六条第一項、前条第一項並びに第四十一条を除く。）の規定は、船員職業安定法（昭和二十三年法律第百三十号）第六条第二項に規定する船員（次項において「船員」という	（新設） 第八章 外国人の雇用管理の改善、再就職の促進等の措置 第九章 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して事業主の講ずべき措置等 第十章 国と地方公共団体との連携等 第十一章 雑則 （船員に関する特例） 第三十八条 この法律（第一条、第四条第一項第十五号及び第二項、第九章（第三十条の七及び第三十条の八を除く。）、第三十三条、第三十六条第一項、前条第一項並びに第四十一条を除く。）の規定は、船員職業安定法（昭和二十三年法律第百三十号）第六条第一項に規定する船員（次項において「船員」という。）につ
---	---

。）については、適用しない。 2・3 （略） （適用除外） 第三十八条の二 第六条から第九条まで、第六章（第二十七条を除く。）、第七章、第三十条の四から第三十条の八まで、第三十三条第一項（第九章の規定の施行に関するものに限る。）及び第二項並びに第三十六条第一項の規定は国家公務員及び地方公務員について、第八章、第三十条の二及び第三十条の三の規定は一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）第一条に規定する国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員については、適用しない。	いては、適用しない。 2・3 （略） （適用除外） 第三十八条の二 第六条から第九条まで、第六章（第二十七条を除く。）、第七章、第三十条の四から第三十条の八まで、第三十三条第一項（第九章の規定の施行に関するものに限る。）及び第二項並びに第三十六条第一項の規定は国家公務員及び地方公務員について、第三十条の二及び第三十条の三の規定は一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）第一条に規定する国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員については、適用しない。
--	--

○ 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（昭和四十一年法律第百三十二号）（抄）
（第二条関係）【公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日施行】
（傍線部分は改正部分）

改 正 案	現 行
目次 第一章 第九章（略） 第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動等に関する問題に起因する問題に起因する事業主の講ずべき措置等（第三十一条―第三十九条） 第十一章 国と地方公共団体との連携等（第四十条・第四十一条） 第十二章 雑則（第四十二条―第五十一条） 附則 第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動等に関する問題に起因する問題に起因する事業主の講ずべき措置等 （職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等） 第三十一条（略） （職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務） 第三十二条（略） （職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等） 第三十三条 事業主は、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	目次 第一章 第九章（略） 第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に起因する事業主の講ずべき措置等（第三十条の二―第三十条の八） 第十一章 国と地方公共団体との連携等（第三十一条・第三十二条） 第十二章 雑則（第三十三条―第四十一条） 附則 第十章 職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に起因する事業主の講ずべき措置等 （雇用管理上の措置等） 第三十条の二（略） （国、事業主及び労働者の責務） 第三十条の三（略） （新設）

（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、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当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働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雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	
2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他の不利益な取扱いをしてはならない。	
3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。	
4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。	
5 第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。	
（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務） 第三十四条 国は、労働者の就業環境を害する前条第一項に規定する言動を行つてはならないことその他当該言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他の国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない。	（新設）
2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように	

努めなければならない。

3 事業主（その者が法人である場合にあつては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働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に努めなければならない。

（紛争の解決の促進に関する特例）

第三十五条 第三十一条第一項及び第二項並びに第三十三条第一項及び第二項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十九条までに定めるところによる。

（紛争の解決の援助）

第三十六条 （略）

2 事業主は、労働者が前項の援助を求めたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（調停の委任）

第三十七条 都道府県労働局長は、第三十五条に規定する紛争について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項の紛

（紛争の解決の促進に関する特例）

第三十条の四 第三十条の二第一項及び第二項に定める事項についての労働者と事業主との間の紛争については、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律（平成十三年法律第百十二号）第四条、第五条及び第十二条から第十九条までの規定は適用せず、次条から第三十条の八までに定めるところによる。

（紛争の解決の援助）

第三十条の五 （略）

2 第三十条の二第二項の規定は、労働者が前項の援助を求めた場合について準用する。

（調停の委任）

第三十条の六 都道府県労働局長は、第三十条の四に規定する紛争について、当該紛争の当事者の双方又は一方から調停の申請があつた場合において当該紛争の解決のために必要があると認めるときは、個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律第六条第一項

争調整委員会に調停を行わせるものとする。

2 事業主は、労働者が前項の申請をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

（調停）

第三十八条 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第二十五条から第三十二条までの規定は、前条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同法第二十五条第一項中「前条第一項」とあるのは「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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十七条第一項」と、同法第二十六条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第三十一条第一項中「第二十四条第一項」とあるのは「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三十五条」と読み替えるものとする。

（厚生労働省令への委任）

第三十九条 （略）

第十一章 国と地方公共団体との連携等

第四十条・第四十一条 （略）

第十二章 雑則

（助言、指導及び勧告並びに公表）

第四十二条 （略）

2 厚生労働大臣は、第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項の規定に違反している事業主に対し、前項の規定による勧告をした場

の紛争調整委員会に調停を行わせるものとする。

2 第三十条の二第二項の規定は、労働者が前項の申請をした場合について準用する。

（調停）

第三十条の七 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和四十七年法律第百十三号）第十九条から第二十六条までの規定は、前条第一項の調停の手続について準用する。この場合において、同法第十九条第一項中「前条第一項」とあるのは「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（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十条の六第一項」と、同法第二十条中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第二十五条第一項中「第十八条第一項」とあるのは「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三十条の四」と読み替えるものとする。

（厚生労働省令への委任）

第三十条の八 （略）

第十一章 国と地方公共団体との連携等

第三十一条・第三十二条 （略）

第十二章 雑則

（助言、指導及び勧告並びに公表）

第三十三条 （略）

2 厚生労働大臣は、第三十条の二第一項及び第二項（第三十条の五第二項及び第三十条の六第二項において準用する場合を含む。第三十五条及び第三十六条第一項において同じ。）の規定に違反

合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(報告等)
第四十三条 (略)

(資料の提出の要求等)

第四十四条 厚生労働大臣は、この法律(第二十七条第一項、第二十八条第一項、第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項を除く。)(を施行するため必要があると認めるときは、事業主に対して、必要な資料の提出及び説明を求めることができる。

(報告の請求)

第四十五条 厚生労働大臣は、事業主から第三十一条第一項及び第二項、第三十三条第一項及び第二項、第三十六条第二項並びに第三十七条第二項の規定の施行に關し必要な事項について報告を求めることができる。

2 (略)

(権限の委任)

第四十六条 (略)

(船員に関する特例)

第四十七条 この法律(第一条、第四条第一項第十五号、第二項及び第四項、第十章(第三十八条及び第三十九条を除く。)、第四十二条、第四十五条第一項、前条第一項並びに第五十一条を除く。)(の規定は、船員職業安定法(昭和二十三年法律第百三十号)第六条第一項に規定する船員(次項において「船員」という。)(については、適用しない。

している事業主に対し、前項の規定による勧告をした場合において、その勧告を受けた者がこれに従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(報告等)
第三十四条 (略)

(資料の提出の要求等)

第三十五条 厚生労働大臣は、この法律(第二十七条第一項、第二十八条第一項並びに第三十条の二第一項及び第二項を除く。)(を施行するため必要があると認めるときは、事業主に対して、必要な資料の提出及び説明を求めることができる。

(報告の請求)

第三十六条 厚生労働大臣は、事業主から第三十条の二第一項及び第二項の規定の施行に關し必要な事項について報告を求めることができる。

2 (略)

(権限の委任)

第三十七条 (略)

(船員に関する特例)

第三十八条 この法律(第一条、第四条第一項第十五号、第二項及び第四項、第十章(第三十条の七及び第三十条の八を除く。)、第三十三条、第三十六条第一項、前条第一項並びに第四十一条を除く。)(の規定は、船員職業安定法(昭和二十三年法律第百三十号)第六条第一項に規定する船員(次項において「船員」という。)(については、適用しない。

2 船員に關しては、第三十一条第三項並びに第四項及び第五項(これらの規定を同条第六項及び第三十三条第五項において準用する場合を含む。)、第三十三条第四項、第四十二条、第四十五条第一項並びに前条第一項中「厚生労働大臣」とあるのは「国土交通大臣」と、第三十一条第四項(同条第六項及び第三十三条第五項において準用する場合を含む。)(中「労働政策審議会」とあるのは「交通政策審議会」と、第三十五条中「から第三十九条まで」とあるのは「第三十七条及び第四十七條第三項」と、第三十六条第一項、第三十七條第一項及び前条第一項中「都道府県労働局長」とあるのは「地方運輸局長(運輸監理部長を含む。)(と、第三十七條第一項中「第六條第一項の紛争調整委員会」とあるのは「第二十一条第三項のあつせん員候補者名簿に記載されている者のうちから指名する調停員」と、前条第一項中「厚生労働省令」とあるのは「国土交通省令」とする。

3 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第二十六条から第三十三条まで並びに第三十七條第三項及び第四項の規定は、前項の規定により読み替えて適用する第三十七條第一項の規定により指名を受けて調停員が行う調停について準用する。この場合において、同法第二十六条から第二十九条まで及び第三十二條中「委員会」とあるのは「調停員は」と、同法第二十六條中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第二十七條中「当該委員会が置かれる都道府県労働局」とあるのは「当該調停員を指名した地方運輸局長(運輸監理部長を含む。)(が置かれる地方運輸局(運輸監理部を含む。)(と、同法第三十一条第一項中「第二十四条第一項」とあるのは「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(昭和四十一年法律第百三十二号)第三十五条」と、同法第三十二條中「当該委員会に係属している」とあるのは「当該調停員が取り扱っている」と、同法第三十三條中「この節」とあるのは「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四十七條第三項において準用する第二

2 船員に關しては、第三十条の二第三項から第五項まで、第三十三條、第三十六條第一項及び前条第一項中「厚生労働大臣」とあるのは「国土交通大臣」と、第三十条の二第四項中「労働政策審議会」とあるのは「交通政策審議会」と、第三十条の四中「から第三十條の八まで」とあるのは「第三十條の六及び第三十八條第三項」と、第三十條の五第一項、第三十條の六第一項及び前条第一項中「都道府県労働局長」とあるのは「地方運輸局長(運輸監理部長を含む。)(と、第三十條の六第一項中「第六條第一項の紛争調整委員会」とあるのは「第二十一条第三項のあつせん員候補者名簿に記載されている者のうちから指名する調停員」と、第三十三條第二項中「第三十五條及び第三十六條第一項」とあるのは「第三十六條第一項」と、前条第一項中「厚生労働省令」とあるのは「国土交通省令」とする。

3 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第二十條から第二十七條まで並びに第三十一条第三項及び第四項の規定は、前項の規定により読み替えて適用する第三十條の六第一項の規定により指名を受けて調停員が行う調停について準用する。この場合において、同法第二十條から第二十三條まで及び第二十六條中「委員会」とあるのは「調停員は」と、同法第二十二條中「事業場」とあるのは「事業所」と、同法第二十一條中「当該委員会が置かれる都道府県労働局」とあるのは「当該調停員を指名した地方運輸局長(運輸監理部長を含む。)(が置かれる地方運輸局(運輸監理部を含む。)(と、同法第二十五條第一項中「第十八條第一項」とあるのは「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(昭和四十一年法律第百三十二号)第三十條の四」と、同法第二十六條中「当該委員会に係属している」とあるのは「当該調停員が取り扱っている」と、同法第二十七條中「この節」とあるのは「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三十八條第三項において準用する第二十

十六条から前条まで並びに第三十七条第三項及び第四項」と、「調停」とあるのは「合議体及び調停」と、「厚生労働省令」とあるのは「国土交通省令」と、同法第三十七條第三項中「前項」とあるのは「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三十七條第一項」と読み替えるものとする。

(適用除外)

第四十八條 第六條から第九條まで、第六章（第二十七條を除く。）、第七章、第三十五條から第三十九條まで、第四十二條第一項（第十章の規定の施行に関するものに限る。）及び第二項並びに第四十五條第一項の規定は国家公務員及び地方公務員について、第八章及び第三十一條から第三十四條までの規定は一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第二百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）第一条に規定する国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員については、適用しない。

(罰則)

第四十一條 第四十一條第四項の規定に違反した者は、六月以下の拘禁刑又は五十万円以下の罰金に処する。

第五十條 次の各号のいずれかに該当する場合には、当該違反行為をした者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一 第二十七條第一項の規定に違反して届出をせず、又は虚偽の届出をしたとき。
- 二 第二十八條第一項の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をしたとき。

から前条まで並びに第三十一條第三項及び第四項」と、「調停」とあるのは「合議体及び調停」と、「厚生労働省令」とあるのは「国土交通省令」と、同法第三十一條第三項中「前項」とあるのは「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三十條の六第一項」と読み替えるものとする。

(適用除外)

第三十八條の二 第六條から第九條まで、第六章（第二十七條を除く。）、第七章、第三十條の四から第三十條の八まで、第三十三條第一項（第十章の規定の施行に関するものに限る。）及び第三十二項並びに第三十六條第一項の規定は国家公務員及び地方公務員について、第八章、第三十條の二及び第三十條の三の規定は一般職の国家公務員（行政執行法人の労働関係に関する法律（昭和二十三年法律第二百五十七号）第二条第二号の職員を除く。）、裁判所職員臨時措置法（昭和二十六年法律第二百九十九号）の適用を受ける裁判所職員、国会職員法（昭和二十二年法律第八十五号）第一条に規定する国会職員及び自衛隊法（昭和二十九年法律第百六十五号）第二条第五項に規定する隊員については、適用しない。

(罰則)

第三十二條 第三十二條第四項の規定に違反した者は、六月以下の拘禁刑又は五十万円以下の罰金に処する。

第四十條 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一 第二十七條第一項の規定に違反して届出をせず、又は虚偽の届出をした者
- 二 第二十八條第一項の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をした者

三 第四十三條第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による当該職員の質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の陳述をし、若しくは同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。

三 第三十四條第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による当該職員の質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の陳述をし、若しくは同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者

第五十一條 第四十五條第一項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

第四十一條 第三十六條第一項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

令和六年一〇月一一日
条例第一四〇号

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を公布する。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

東京は、多様な産業と高度な都市機能とが集積した世界有数の都市であり、日本の首都として、我が国の経済を牽引している。その基盤は、多岐にわたる仕事を通じて発揮される人の力である。東京が今後も持続的に発展していくためには、働く全ての人が持てる力を十分に発揮することにより、事業者が安定した事業活動を行い、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができる環境を創出していかなければならない。

そのためには、働く人の安全及び健康を害する様々なハラスメントを未然に防止する必要がある。とりわけ、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならぬ。また、東京で働く人に影響する様々な手段によるカスタマー・ハラスメントを、東京都の区域内にとどまらず、あらゆる場面で防止することが重要である。

もっとも、顧客等による苦情や意見、要望は、業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであることは言うまでもない。また、働く人は、商品又はサービスを提供する事業者であると同時にそれらの提供を受ける顧客等でもあり、誰もがカスタマー・ハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという視点も不可欠である。

東京都は、このような認識の下、顧客等と働く人とは対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

(目的)

第一条 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、東京都(以下「都」という。)、顧客等、事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(以下「カスタマー・ハラスメント防止施策」という。)の基本的な事項を定めることにより、顧客等の豊かな消費生活、事業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 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。

- 一 事業者 都の区域内(以下「都内」という。)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(国の機関を含む。)(又は事業を行う場合における個人をいう。
- 二 就業者 都内で業務に従事する者(事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者を含む。)をいう。
- 三 顧客等 顧客(事業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう。)(又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。
- 四 著しい迷惑行為 暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。
- 五 カスタマー・ハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう。

(基本理念)

第三条 カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が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を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・ハラスメントの禁止)

第四条 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。

(適用上の注意)

第五条 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に留意しなければならない。

(都の責務)

第六条 都は、第三条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)のっとり、顧客等、事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を行うものとする。

(顧客等の責務)

第七条 顧客等は、基本理念のっとり、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。

2 顧客等は、都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。

(就業者の責務)

第八条 就業者は、基本理念ののっとり、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。

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に関する取組に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第九条 事業者は、基本理念ののっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都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、その中止の申入れその他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。

3 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・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(区市町村との連携)

第十条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努めるものとする。

(カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針の作成)

第十一条 都は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(以下「指針」という。)を定めるものとする。

2 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項
- 二 顧客等、事業者及び事業者の責務に関する事項
- 三 都の施策に関する事項
- 四 事業者の取組に関する事項
- 五 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事項

3 都は、指針を定め、又はこれを変更したときは、速やかに、これを公表するものとする。

(財政上の措置)

第十二条 都は、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。

(施策の推進)

第十三条 都は、指針に基づき、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。

- 一 都の支援事業等に関する情報の提供
- 二 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
- 三 就業環境に関する相談及び助言
- 四 消費生活に関する相談及び助言
- 五 就業者の安全及び健康の確保に関する相談及び助言
- 六 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

2 都は、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。

(事業者による措置等)

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマー・ハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、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への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

2 就業者は、事業者が前項に規定するカスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成したときは、当該手引を遵守するよう努めなければならない。

附則

(施行期日)

1 この条例は、令和七年四月一日から施行する。

(検討)

2 都は、社会環境の変化及びこの条例の規定の施行の状況その他カスタマー・ハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。



会議案第1号

北海道カスタマーハラスメント防止条例案

北海道カスタマーハラスメント防止条例

目次

前文

第1章 総則（第1条－第7条）

第2章 基本的施策（第8条－第14条）

第3章 北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会（第15条）

第4章 雑則（第16条－第18条）

附則

今日、顧客等が行き過ぎた要求や言動、迷惑行為などのカスタマーハラスメントをすることにより、従業者等の人格や尊厳を傷つけ、心身に重大な影響を与えることで離職等につながり、また、事業者にとっては、人口減少による働き手の不足が深刻化している中であって、一部の業種では事業活動の継続が困難になったところもある。

我々の快適な暮らしは、それを支える物やサービスを提供する人々の存在があってこそである。このことを道民一人一人が自覚し、カスタマーハラスメントの加害者にならないよう努めるとともに、顧客等や従業者等は、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、防止に努め、事業者等も就業環境を悪化させる要因から従業者等を守る方策を講じていく必要がある。

こうした考え方に立って、道民、顧客等、事業者等、市町村及び道が、カスタマーハラスメントの防止に主体的に取り組み、それぞれの役割と責務を認識し、カスタマーハラスメント防止の必要性及び重要性を社会全体で共有することによって、全ての人々が将来にわたり安心して、快適で豊かな消費生活を享受し、お互いを尊重し、多様な価値観を認め合う寛容な地域社会を築き上げることを目指して、本条例を制定する。

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントが従業者等の業務の遂行に支障を生じさせ、従業者等の心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続や他の顧客等の消費生活環境にも影響を及ぼすおそれがあること等に鑑み、消費者の権利が擁護されるよう配慮しつつ、カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定め、道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにし、カスタマーハラスメントの防止のための対策の基本となる事項を定めることにより、カスタマーハラスメント対策を総合的に推進して、従業者等が心身の健康を保持してその有する能力を有効に発揮し、充実した生活を営むことができるようにするとともに、事業者等が顧客等との良好な関係の下安定的に事業を継続し、もって社会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「顧客等」とは、事業者により物品又は役務の提供（公共サービスを含む。）を受け、または受ける可能性のある者又は事業者の業務に関係する者をいう。

2 この条例において「事業者」とは、顧客等に物品又は役務を提供する事業（非営利を含む。）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。）又は個人をいう。

3 この条例において「事業者団体」とは、事業者として共通の利益を増進することを主たる目的とする事業者の結合体又はその連合体をいう。

4 この条例において「従業者等」とは、事業者の役員若しくは使用人その他の従業者又は事業者（個人に限る。）であって、顧客等と直接の契約関係にあるか否かを問わない。

5 この条例において「カスタマーハラスメント」とは、従業者等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、当該要求、言動等により、従業者等の就業環境が害される行為をいう。

（基本理念）

第3条 カスタマーハラスメントの防止のための対策（以下「カスタマーハラス

メント対策」という。)は、顧客等、事業者等、道民それぞれの主体的な取組により推進されなければならない。

2 カスタマーハラスメント対策は、事業者等がその従業者等をカスタマーハラスメントから保護し、良好な就業環境を守るための取組として適正な対応を行うことが重要であるという認識の下に、各関連法令の趣旨を踏まえて推進されなければならない。

3 カスタマーハラスメント対策は、顧客等の苦情の申出等を行う機会を確保することが当該顧客等の利益を擁護するものであるとともに事業者の事業活動の発展に資することを踏まえ、顧客等からの要望の申出や権利行使等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。

(道の責務)

第4条 道は、前条の基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント対策に関し、市町村や関係機関との連携を図りつつ、業種や業態の性質等を考慮した施策を策定し、及び実施する責務を有し、市町村が行うその地域の特性に応じた施策の実施に対し必要な支援を行う。

(顧客等の責務)

第5条 顧客等は、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

(事業者等の責務)

第6条 事業者は、道が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するとともに、カスタマーハラスメント防止に係る取組を主体的に行う。

2 事業者団体は、道が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するよう努めるとともに、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組について、必要な助言、協力その他の援助を行う。

(道民の役割)

第7条 道民は、カスタマーハラスメントを防止することの必要性及び重要性に対する関心と理解を深めるよう努めるものとする。

第2章 基本的施策

(取組の促進)

第8条 道は、事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組を促進するため、この章に定める施策その

他の必要な措置を講ずるものとする。

(指針の作成)

第9条 道は、事業者等が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組によりとられることとなるべきカスタマーハラスメントへの適切な対処方法、カスタマーハラスメントの事例、その他の必要な事項を定めた指針を作成し、公表するものとする。

(情報収集及び情報提供)

第10条 道は、カスタマーハラスメントの実態及びカスタマーハラスメント防止に係る取組等の情報を収集し、事業者等に対し、有用な情報提供を行うものとする。

(相談支援体制の整備)

第11条 道は、カスタマーハラスメントにより心身に被害を受けた従業者等からの相談及びカスタマーハラスメントに関する事業者、顧客等からの相談に的確に応ずるため、身近に相談することができる体制の整備その他の必要な施策を講ずるものとする。

(人材育成等)

第12条 道は、カスタマーハラスメント防止に係る取組に関する専門的知識を有する人材その他のカスタマーハラスメント対策の推進に寄与する人材の育成、資質の向上及び確保を図るため、研修の機会の確保及び情報の提供その他の必要な施策を講ずるものとする。

(啓発活動等)

第13条 道は、カスタマーハラスメントを防止することの必要性及び重要性に対する道民の関心と理解を深めるため、啓発活動及び教育活動の実施その他の必要な施策を講ずるものとする。

(関係機関との連携)

第14条 道は、カスタマーハラスメント対策が効果的に実施されるよう、関係機関、労働者団体、事業者団体その他の民間の団体の間における連携協力を図るために必要な施策を講ずるものとする。

第3章 北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会

第15条 道は、カスタマーハラスメント対策に関する情報の共有及び連携の強化

を図るため、道、市町村、事業者、関係機関その他の関係者により構成される北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会を置くものとする。

第4章 雑則

(関係法令等に基づく措置)

第16条 道は、カスタマーハラスメントの防止のため、この条例に基づく施策のほか、関係法令に基づく措置その他の必要な措置を講ずるものとする。

(財政上の措置等)

第17条 道は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を推進するため必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第18条 知事は、毎年、議会に、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組について、報告しなければならない。

附 則

- 1 この条例は、令和7年4月1日から施行する。
- 2 知事は、この条例の施行の日から起算して3年を目途として国内の法制度の動向等を踏まえて必要な措置を講じ、その後は、5年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等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。

説 明

カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにし、カスタマーハラスメントの防止のための対策の基本となる事項を定めることにより、カスタマーハラスメント対策を総合的に推進して、従業者等が心身の健康を保持してその有する能力を有効に発揮し、充実した生活を営むことができるようにするとともに、事業者等が顧客等との良好な関係の下安定的に事業を継続し、もって社会経済の健全な発展に資することとするため、この条例を制定しようとするものである。

余白

群馬県カスタマーハラスメント防止条例

私たちの社会において、事業者と顧客との関係は経済活動の基盤となるものであり、顧客満足の向上は企業の成長や発展に不可欠な要素である。

しかしながら、今日、顧客からの正当な理由がない過度な要求その他の不当な行為が行われ、事業者の心身に深刻な影響を及ぼしている。相手の人格を否定するような言動や恐怖を与えるような行為は、いかなる理由、また、いかなる立場であろうと、決して許されるものではない。

このようなカスタマーハラスメントは、誰もがその被害者、そして加害者にもなり得る問題であり、就業環境を悪化させるだけでなく、企業の健全な経営を妨げ、ひいては県内の経済活動全体の活力を損なう要因となっている。

このため、カスタマーハラスメントを社会全体で防止し、事業者が安心して働ける環境を整えることが必要である。顧客は適切なコミュニケーションを通じて、建設的な意見交換を行うことが求められる。

また、全ての事業者は、顧客の権利を尊重した上で、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を積極的に推進し、事業者の権利と尊厳を守っていかなければならない。

さらに、社会全体でカスタマーハラスメント防止対策に取り組むことで、より良い就業環境と顧客サービスの向上を実現し、公正で持続可能な社会の構築に貢献することができる。

群馬県は、サービスを受ける人と提供する人が対等な立場で互いに尊重し合い、全ての関係者がともに連携、協力しながら、カスタマーハラスメントのない社会を目指すため、この条例を制定する。

（目的）

第一条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関して、県、事業者、事業者及び顧客等の責務を明らかにし、カスタマーハラスメントのない社会を実現することにより、誰もが安心して働くことができる就業環境の整備、事業者の安定した事業活動の継続、ひいては顧客等の豊かな生活の確保に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 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。

一 事業者 県内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体又は事業を行う個人をいう。

二 就業者 県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

三 顧客等 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に関する利害関係者をいう。

四 カスタマーハラスメント 顧客等から就業者に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であつて、就業環境を害するものをいう。

（カスタマーハラスメントの禁止）

第三条 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。（適用上の注意）

第四条 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。

（県の責務）

第五条 県は、カスタマーハラスメントを防止するための施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を実施する責務を有する。

（顧客等の責務）

第六条 顧客等は、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。

2 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。

（事業者の責務）

第七条 事業者は、顧客等への啓発、就業者への研修等を行うことにより、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、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。

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、その中止の申入れその他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）

第八条 就業者は、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、顧客等の意見を聴くことその他の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。

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に関する取組に協力するよう努めなければならない。

（関係機関との連携）

第九条 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、関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

（財政上の措置）

第十条 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。

（基本的施策）

第十一条 県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策に取り組むものとする。

- 一 カスタマーハラスメントの防止に係る支援事業等に関する情報の提供
- 二 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
- 三 前二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

附 則

この条例は、令和七年四月一日から施行する。

余
白

愛知県カスタマーハラスメント防止 条例（仮称）骨子（案）

- カスタマーハラスメントは、就業者のやりがいを喪失させ、労働生産性に大きなダメージを与えるものであり、社会的課題となっている。
- この課題に対応するため、5月に「カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」を設置し、カスタマーハラスメントの現状を把握し、防止に向けた対策について協議を開始した。
- 県が7月に実施したアンケート調査結果では、カスタマーハラスメントを経験した労働者は「威圧的な言動」、「精神的な攻撃」、「継続的・執拗な攻撃」などの行為により、「怒りや不満、不安などを感じた」「仕事に対する意欲が減退した」などの影響を受けている。
- しかしながら、半数以上の企業は、カスタマーハラスメントに関する取組を実施しておらず、「正当なクレームと区別することが難しい」「適正な対処の目安がわからない」などが、防止に向けた取組を実施する上での課題となっている。
- アンケート調査の結果等を踏まえ、11月には協議会としてのとりまとめを行い、「県をあげて防止対策に取り組むべき」との意見をいただいた。
- 協議会のとりまとめや意見を踏まえ、県として「カスタマーハラスメントを許さない」という強いメッセージを発信する必要があるため、防止対策の枠組みとなる条例の制定を目指すこととした。

目次

1 条例制定の経緯	… 1
2 愛知県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）	… 2
（1）趣旨	… 2
（2）目的	… 3
（3）定義	… 4
ア. 主体を表す用語 イ. カスタマーハラスメント	
（4）基本理念	… 6
（5）カスタマーハラスメントの禁止	… 7
（6）顧客等への配慮	… 7

（7）各主体の責務	… 8
-----------	-----

ア. 県
イ. 事業者
ウ. 就業者
エ. 顧客等

（8）カスタマーハラスメント防止に向けた県の取組	… 10
--------------------------	------

ア. ガイドライン（指針）の作成
イ. 情報の提供等
ウ. 相談・助言
エ. 財政上の措置

（9）見直し規定	… 12
----------	------

※ 青枠 に骨子案を記載
その下の記載内容は補足事項

2 愛知県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）

(1) 趣旨

- 本県は、基幹産業である自動車産業をはじめ、航空宇宙、ロボットなどのモノづくり産業が集積するとともに、商業やサービス業などの様々な産業が盛んであり、日本経済を牽引している。
- こうした産業を支える原動力は働く人であり、本県が日本の成長エンジンとして引き続き発展するためには、働く全ての人が、やりがいをもち、生き生きと活躍できる環境を整備する必要がある。
また、事業者にとっても、円滑な事業活動ができる環境整備が重要である。
- しかしながら、カスタマーハラスメントは、働く全ての人の尊厳や人格を傷つけ、仕事に対するやりがいを奪うとともに、心身に支障を来すなど、様々な悪影響を及ぼしている。
また、事業者も生産性の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化など経営的な損失を受けている。
- 就業者の心身の健康を確保し、働きがいをもちながら、安心して働くことができる職場環境や、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を整備するためには、あらゆる場面において、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、社会全体で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、顧客等からの苦情、要望等は、事業者の事業活動の改善につながることもある。このため、顧客等の権利に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社会の実現を目指す。

(2) 目的



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、県、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、社会全体でカスタマーハラスメント防止対策の推進を図り、もって県民生活の向上及び地域社会の持続可能な発展に寄与する。

3

(3) 定義



各用語の定義は以下のとおりとする。

ア. 主体を表す用語

事業者

県内で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う法人及び団体（国の機関や地方公共団体を含む。）若しくは個人

○ 官民や規模は問わないものとする。

就業者

県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県の区域外でその業務に従事する者を含む。）

○ 県民か否か、就業する期間、官民等は問わないものとする。
○ テレワーク等により、県外で業務に従事する者も就業者になりうる。

顧客等

商品の購入やサービスを利用する個人若しくは法人及び団体（取引先、施設利用者、その他の利害関係者を含む。）

○ 県民か否かを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となる可能性のある全てのものとする。
○ 対面のみならず電話、インターネット（SNS、掲示板 等）での対応も含む。

4

(3) 定義



イ. カスタマーハラスメント

顧客等からの行為・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様で行われるものであり、就業者の就業環境が害されるもの

＜「社会通念上相当な範囲を超えた内容や手段・態様」の例＞

○ 社会通念上相当な範囲を超えた内容

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求（商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償請求 等）
- ・ 契約等により想定しているサービス等に照らして不相当な要求（契約内容に相応しくない要求等）
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（会社の事業とは関係のない要求（性的なもの、プライバシーに関わるもの等） 等）

○ 社会通念上相当な範囲を超えた手段・態様

- ・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、つばを吐きかける 等）
- ・ 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- ・ 威圧的な言動（大声でオペレーターを責める、店内で大きな声を上げて周囲を威圧する 等）
- ・ 継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすり替え、揚げ足取り 等）
- ・ 拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話 等）

※ なお、具体例の詳細は、ガイドライン（指針）にて示すものとする。

5

(4) 基本理念



○ カスタマーハラスメントは、就業者の心身を害する行為であるとともに、職場環境を悪化させるものであり、事業者においても就業者の生産性や意欲の低下、人材の流出、事業者イメージの悪化等、経営的に大きな損失を被るものであるため、社会全体でカスタマーハラスメント防止に向けた対策を実施する。

○ 就業者と顧客等が対等な立場において、お互いに尊重する。

6

(5) カスタマーハラスメントの禁止



何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

- カスタマーハラスメントは、就業者のやりがいや喪失させ、労働生産性に大きなダメージを与えるものであるため、社会全体でカスタマーハラスメント防止に向けた対策を実施し、就業者が安心して働くことのできる職場環境の整備や、事業者が円滑に業務を遂行できる環境を目指す必要がある。

⇒ **カスタマーハラスメントを禁止する規定を設ける。**

- 条例制定に当たっては、罰則を設けないものとする。

＜罰則を設けない理由＞

- ・ 罰則を設けるとカスタマーハラスメント行為の範囲が限定的となり、**罰を与えない行為が正当化される**恐れがある。
- ・ 罰則により顧客等が委縮し、**正当な意見・要望がしづらくなる**。
- ・ 悪質なものは、**刑事罰や不法行為等に基づく損害賠償請求などが成立する可能性**がある。
- ・ 罰則を盛り込むとうとすると、**罰則の内容・具体的な罰則行為の決定に時間がかかるため、スピード感を重視する**。

(6) 顧客等への配慮

顧客等の権利が不当な侵害を受けることがないように十分配慮する。

- 消費者契約法や障害者差別解消法等に基づき、消費者や障害者等の権利に十分配慮する必要がある。

7

(7) 各主体の責務



ア. 県

- カスタマーハラスメント防止に関する施策を実施する。
- 国及び市町村と連携を図りながら協力して、カスタマーハラスメント防止対策に取り組む。

イ. 事業者

- 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対策に関する施策に協力するよう努める。
- 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、必要な体制の整備、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し入れ、その他必要かつ適切な措置を講ずるよう努める。
- 就業者が職務に従事する際、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講ずるよう努める。
- 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る。

8

(7) 各主体の責務



ウ. 就業者

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、顧客等に適切な対応を行うとともに、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する取組に協力するよう努める。

エ. 顧客等

- カスタマーハラスメントに対する関心・理解を深め、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に関する施策に協力するよう努める。
- 就業者に対する行為・言動や手段・態様に注意を払うよう努める。
- 事業者間取引時等において顧客等として、業務に従事する際、その行為・言動や手段・態様に注意を払うよう努める。
- 本県では、製造業や商業・サービス業が活発であり、事業者間取引も盛んであるため、取引業務に従事する際に、顧客等の立場になることについて十分留意する必要がある。

9

(8) カスタマーハラスメント防止に向けた県の取組

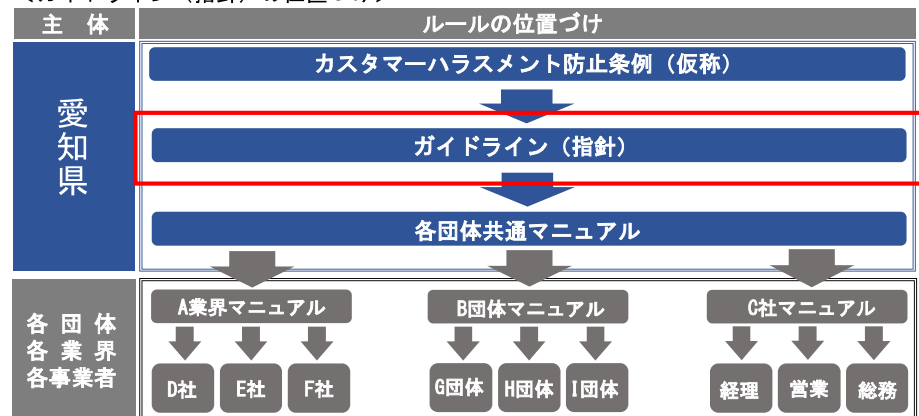


ア. ガイドライン（指針）の作成

県は、カスタマーハラスメントを防止するための指針を定める。

県が、条例において**カスタマーハラスメントを禁止する姿勢を強く打ち出すことで、抑止効果を見込む**。併せて、**ガイドライン（指針）により実効性を高める**。

＜ガイドライン（指針）の位置づけ＞



10

（８）カスタマーハラスメント防止に向けた県の取組



イ．情報の提供等

県は、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ついて、必要な情報の提供等を行う。

ウ．相談・助言

県は、カスタマーハラスメント防止に関する相談・助言を行う。

エ．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。

※ なお、具体的な取組については、ガイドライン（指針）等にて示すものとする。

11

（９）見直し規定



県は、必要があると認めるときは、検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

※ 国の法改正等の動きを踏まえ、状況に応じて改正を加えていくこととする。

12