

静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子について

- 1 これまでの経緯
- 2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子
 - (1) 条例制定の趣旨
 - (2) 目的
 - (3) 定義
 - (4) 基本理念
 - (5) カスタマーハラスメントの禁止
 - (6) 適用上の注意
 - (7) 各主体の責務
 - (8) 施策の推進
 - (9) 財政上の措置
 - (10) 見直し規定

1 これまでの経緯

- 近年社会問題化している、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求などのいわゆるカスタマーハラスメントは、働く人を傷つけるだけでなく、職場環境を悪化させ、企業の生産性にも悪影響を及ぼすことから、社会全体で防止対策に取り組む必要があります。
- 令和6年度に実施した県のアンケート調査では、カスタマーハラスメントの対策を講じている企業の割合は41.3%と他のハラスメント(パワハラ・セクハラはおよそ85%)と比較し対策が遅れていることがわかりました。
- また、カスタマーハラスメントに対応するにあたって困っていることがあると回答した企業の割合は52.2%であり、特に、法的な専門知識を有している従業員がいないことや、正当な要求との区別がつかないことなどが課題になっています。
- 県では、カスタマーハラスメント防止対策について、学識経験者や経済団体、労働者団体、消費者団体等の意見を幅広く取り入れながら総合的に推進していくため、静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会を設置し、今後の対応について協議しました。
- 協議の結果、カスタマーハラスメントを許さないという強い意志の下、県民すべてが互いを思いやる心を持ち、カスタマーハラスメントゼロの静岡県の実現に向け、カスタマーハラスメント防止条例の制定を目指すこととしました。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(1) 条例制定の趣旨

- 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多彩な産業を展開し、県民一人ひとりのため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、安定した事業活動への支障を生じさせ、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静岡県を目指していくため、この条例を制定する。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(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、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、顧客等の権利の保護に配慮しつつ、事業者の安定した事業活動並びに就業者の安全及び心身の健康の確保を図り、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。

(3) 定義

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

- ◆法人とは、法律の規定により権利能力が認められた組織や団体を指します。(株式会社、NPO法人、社会福祉法人 等)
- ◆その他の団体とは、権利能力がない団体、官公庁等を指します。(ボランティア団体、自治会、労働組合、市役所 等)
- ◆個人とは、個人で事業を行う者を指します。(個人事業主、フリーランス 等) ※**いずれも事業規模は問いません。**

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。)
- ◆有償・無償、雇用形態を問わず業務に従事する者すべてを含みます。(個人事業主、フリーランス、議員等)
- ◆業務とは、事業者の事業活動に関連する経済的な活動のほか、防犯、災害支援などの社会貢献活動等も含みます。
- ◆県内企業の業務を受注する県外在住のフリーランスや、県外の出張先でテレワークを行う企業従業員など、県外の事業所等で業務を行う場合、従事する業務と事業者の事業との間に相当の関係性が認められる場合は「就業者」として扱います。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(3) 定義

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
- ◆ 顧客等とは、県民であるか、県内外であるかを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての個人を対象とします。
- ◆ 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者とは、スーパーで買い物をする者、将来提供を受けることが見込まれる者とは、飲食店で順番待ちをしている者等を指します。
- ◆ 就業者の業務に関して利害関係を有する者とは、経営者と株主、議員と県民の関係にある場合等を指します。
- ◆ その他の事業に関係を有する者とは、宿泊施設を利用する者の同伴者や著名人のSNS投稿に対しコメントを書き込む者等を指します。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

(3) 定義

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

カスタマーハラスメント

- 顧客等の言動であって、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こと
- ◆ 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」とは、権利の乱用・逸脱に当たるもので顧客等の言動の内容が契約内容等からして相当性を欠くもの又は、手段・態様が相当ではないものを指し、当該言動の目的、就業者の業種、対応、心身の状況等を勘案し総合的に判断します。
- ◆ 顧客等の言動に相当性があっても、実現するための手段・態様が相当でなければカスタマーハラスメントに該当する場合があります。
- ◆ 社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等はカスタマーハラスメントに当たりません。
- ◆ 顧客等の言動の類型によっては、要件をすべて満たさない場合であっても、暴行罪、脅迫罪、傷害罪、不退去罪等の刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が生じるおそれや、民法上の不法行為に基づく損害賠償の対象となるおそれがあります。

言動の内容が相当性を欠くと考えられる例

要求に理由がない又は商品・サービス等と関係のない要求（従業員の個人的な連絡先や住所を教えるよう要求する）

契約上想定しているサービス等を著しく超える要求（契約書に記載されていない商品やサービスの提供を要求する）

対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求（物理的に不可能な期間での荷物の配送を要求する）

手段・態様が相当でないものと考えられる例

身体的・精神的な攻撃（殴る、蹴る、唾を吐く、就業者の氏名等をSNSに暴露する、土下座を要求する）

威圧的な言動（大声で責める、反社会的勢力とのつながりをほのめかす）

継続的な、執拗な言動（長時間にわたり同じ質問や無理な要求を繰り返す）

拘束的な言動（対応が不十分と主張し、要求が達成されるまで長時間にわたって居座り、退去を拒む）

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(4) 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。

(5) カスタマーハラスメントの禁止

※条例に違反した場合の罰則規定等は設けません

- 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。
- ◆ 「何人も」とは、カスタマーハラスメントの行為者となり得るすべての人を含み、県民であるかどうかを問いません。
- ◆ 「あらゆる場」とは、特定の店舗や職場、施設内の対面における行為のみならず、電話やオンライン(メール・SNS)等による行為すべてを指します。

罰則規定等を設けない理由

- ◆ 罰則の内容や範囲等を厳格かつ明確に定める必要があり、罰則等の対象として扱わないカスタマーハラスメント、またはそれに類する行為については許容されるといった誤解を与えてしまい、「カスタマーハラスメントを行ってはならない」ことを、県民すべてが自分ごととして考える機会を逸してしまうおそれがあります。
- ◆ 罰則規定を設けることで、顧客等が過度に萎縮してしまい、事業者や就業者へ正当な苦情、要望等を伝えづらくなるおそれがあります。
- ◆ 特に悪質なカスタマーハラスメントは、傷害罪、暴行罪、脅迫罪等の刑法に規定する犯罪に該当し、刑事責任が生じ得るほか、民法に規定する不法行為等による損害賠償請求がされる場合があることを周知することで一定の防止効果が得られます。
- ◆ 関係機関と連携した、周知啓発・人材育成等により条例の実効性を高めることができます。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(6) 適用上の注意

- 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。
- ◆ 顧客等による社会通念上許容される範囲で行われた正当な苦情、要望等が制限されることのないよう、消費者基本法や消費者契約法をはじめとする消費者法制や障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務を遵守することに加え、カスタマーハラスメントのきっかけとなった商品・サービスの品質や就業者の対応に問題点があった場合はその改善に努める必要があります。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(7) 各主体の責務

県の責務

- 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。

事業者の責務

- 事業者は、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、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必要な措置を行うよう努めなければならない。
 - 事業者は、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。
- ◆ 「中止の申入れその他の必要な措置」とは、就業者に対しカスタマーハラスメントを行った顧客等に当該行為を止めるよう要請することや、社内規則等に基づく店舗等への出入り禁止、商品・サービスの利用禁止等が考えられます。
- ◆ 事業者の業務に従事する就業者は、カスタマーハラスメントの被害者である一方、事業者間における取引等においては顧客として加害者となるおそれがあります。事業者は、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、カスタマーハラスメントの防止に関する研修の実施や就業者の行動規範等を明記した社内規定の遵守を徹底するなど、必要な措置を講じる必要があります。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例 骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(7) 各主体の責務

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。
- ◆ 顧客等が正当な理由により商品やサービスの欠陥を指摘した際、就業者の対応が不適切であったことにより、結果的にカスタマーハラスメントに至る場合があることも想定されます。このようなケースにも十分留意しながら、就業者は、業務に関する知識の習得等、カスタマーハラスメントの防止に資する行動を取る必要があります。
- ◆ カスタマーハラスメントの被害を受けた場合、上司や相談窓口への相談をはじめ、事業者が定める対応方針等に沿った、冷静かつ毅然とした態度による対応が求められます。

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。
- ◆ 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問題であることへの関心と理解を深める必要があります。

2 静岡県カスタマーハラスメント防止条例骨子

●：骨子の内容 ◆：骨子の補足記載

(8) 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。
- ◆ 条例に定める各主体やカスタマーハラスメントの定義及び責務、県の施策について必要な事項を定める指針を作成し、実効性を高めます。
 - ◆ 効果的なカスタマーハラスメント防止施策を実施するためカスタマーハラスメント防止対策協議会(学識、経済、労働、消費者等)での検証等を継続します。

(9) 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。

(10) 見直し規定

- 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。
- ◆ 柔軟なカスタマーハラスメント防止施策を実施できるよう、必要に応じ条例の見直しを図ります。