

## ○北海道カスタマーハラスメント防止条例

令和6年11月29日条例第81号

北海道カスタマーハラスメント防止条例をここに公布する。

### 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つてこそである。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。）であつて、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つて、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。