

奈義町カスタマーハラスメント防止条例

令和8年9月1日

条例第20号

(目的)

第1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、町、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにすることにより、就業者の人格及び尊厳を守り、誰もが安心して働くことができる環境の整備を図るとともに、円滑な事業活動及び行政サービスの提供を促進し、もって安心して暮らすことができる地域社会の実現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、それぞれ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（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又は個人をいう。
- (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 就業者から商品若しくはサービス（行政サービスを含む。）の提供を受ける者、受けようとする者又は就業者の業務に関係する者をいう。
- (4) 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るものにより、当該就業者の人格、尊厳又は就業環境が害されるものをいう。

(基本理念)

第3条 カスタマーハラスメントは、就業者の人格、尊厳又は就業環境を害し、事業者の円滑かつ安定的な事業活動に支障を及ぼすものであるとの認識の下、地域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は、就業者と顧客等が対等な立場において、互いの人格及び権利を尊重するとの認識の下に行われなければならない。

3 カスタマーハラスメントの防止は、顧客等による正当な意見、要望、申出又は苦情その他の権利を不当に妨げるものであってはならない。

(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ってはならない。

(町の責務)

第5条 町は、第3条に規定する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啓発及び情報提供を行うよう努めるものとする。

(事業者の責務)

第6条 事業者は、基本理念にのっとり、就業者が安心して働くことができるよう、カスタマーハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、その就業者が他の就業者に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、必要な配慮を行う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、カスタマーハラスメントに関する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るものとする。

(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関する理解を深め、就業者に対する言動が当該就業者の人格、尊厳又は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努めなければならない。

(関係機関等との連携)

第9条 町は、カスタマーハラスメントの防止を図るため、関係機関等との連携に努めるものとする。

附 則

この条例は、令和8年10月1日から施行する。