

## 埼玉県カスタマーハラスメント防止条例（案）

### （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、県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務を明らかにし、並びに県が実施する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。）についての基本的な事項を定めることにより、誰もが安心して働くことができる就業環境を整備し、中小企業者、とりわけ従業員の数が九人以下の小規模の事業者が多数を占める本県の特性に鑑み、事業者が顧客等との良好な関係の下、安定した事業活動を継続できる環境を構築するとともに、顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引を促進し、相互に尊重し合える社会の実現を図り、もって持続可能な社会の実現に資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、当該各号に定めるところによる。

一 事業者 商品若しくは役務を提供する事業（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（国の機関及び地方公共団体を含む。）又は事業を行う個人をいう。

二 顧客等 事業者により商品若しくは役務の提供を受ける者若しくはその可能性のある者又は事業者の行う事業に関係を有する者をいう。

三 事業者団体 事業者の属する事業分野における共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。

四 就業者 事業者の行う事業に係る業務に従事する者（事業を行う個人を含む。）をいう。

五 カスタマーハラスメント 顧客等の言動であつて、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が害されることをいう。

### （基本理念）

第三条 カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を害し、心身に重大な影響を及ぼし、業務の遂行に支障を生じさせるとともに、事業者の安定した事業活動の継続並びに他の顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引の実現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なければならない。

2 何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

3 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等及び就業者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。

4 カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等の社会通念上許容される範囲の要望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、当該要望の申出等が妨げられることのないように配慮されなければならない。

#### （県の責務）

第四条 県は、前条の基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメント防止施策を総合的に実施するものとする。

#### （顧客等の責務）

第五条 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）

第六条 事業者は、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就業者の関心と理解を深めるとともに、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、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない。

2 事業者は、就業者からのカスタマーハラスメントに係る相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、カスタマーハラスメントの防止に関し、実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の就業者の業務の管理上必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、その事業に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

4 事業者は、他の事業者から当該他の事業者が講ずる第二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、これに応ずるよう努めなければならない。

5 事業者は、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。

#### （事業者団体の責務）

第七条 事業者団体は、基本理念にのっとり、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の防止に関する取組について、必要な助言、協力その他の支援を行うよう努めなければならない。

2 事業者団体は、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の防止に関する取組について、必要な情報をその構成員である他の事業者と共有する体制を整備するよう努めなければならない。

3 事業者団体は、その事業分野に関してカスタマーハラスメントの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成し、公表するよう努めなければならない。

4 事業者団体は、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）

第八条 事業者は、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、その業務に関して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 事業者は、その業務に関して事業者が行う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。

3 事業者は、事業者が第六条第三項に規定する基本方針を作成した場合には、当該基本方針を遵守するよう努めなければならない。

（指針の作成及び公表）

第九条 県は、カスタマーハラスメントの内容に関する事項並びに県、顧客等、事業者、事業者団体及び事業者の責務に関する事項その他必要な事項を定めた指針を作成し、公表するものとする。

（情報の収集及び提供）

第十条 県は、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の防止に関する取組の情報を収集し、顧客等、事業者、事業者団体及び事業者に対し提供するものとする。

（相談及び助言）

第十一条 県は、カスタマーハラスメントに関する顧客等、事業者、事業者団体及び事業者からの相談に応じ、必要な助言を行うものとする。

（啓発活動等）

第十二条 県は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する県民の関心と理解を深めるため、啓発活動、教育活動その他の必要な措置を講ずるものとする。

（表彰等）

第十三条 県は、事業者及び事業者団体が行うカスタマーハラスメントの防止に関する取組について、優良であると認める場合には、表彰その他の必要な措置を講ずるものとする。

（その他の措置）

第十四条 県は、第九条から前条までに定めるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な措置を講ずるものとする。

（関係機関等との連携）

第十五条 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、関係機関及び関係団体との連携協力を図るよう努めるものとする。

（市町村との連携）

第十六条 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、市町村との連携協力を図るよう努めるものとする。

（財政上の措置）

第十七条 県は、カスタマーハラスメント防止施策を実施するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附 則

1 この条例は、令和八年七月一日から施行する。

2 県は、社会環境の変化及びこの条例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。