

群馬県カスタマーハラスメント防止条例（仮称） の基本的考え方

構成

第1 趣旨

- ・カスタマーハラスメントを社会全体で防止する必要性

第2 目的

- ・各主体の責務を明確化し、目指すべき方向性を規定

第3 用語の定義

- ・カスタマーハラスメント等の用語を定義

第4 条例適用上の注意

- ・顧客等の権利を不当に侵害しないよう規定

第5 各主体の責務

- ・県・顧客等・就業者・事業者の責務を規定

第6 県の基本的施策等

- ・県の基本的施策及び関係機関との連携・財政上の措置に努めることを規定

第1 趣旨

(**カスタマーハラスメントの現状【令和5年度厚生労働省調査より】**)

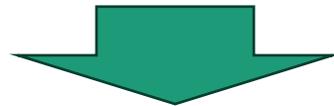
- ・勤務日にほぼ毎日顧客と接している者のうち 17.4%が経験。
- ・従業員規模1000 人以上の企業でも特段の対応をしていない企業が37.2%

(**県内企業への聞き取り結果**)

- ・回答企業の半数弱がカスタマーハラスメントが発生していると回答。
- ・少数ではあるが、離職も発生。

(**労働団体への聞き取り結果**)

- ・警察を呼ぶまでの大きなトラブルや離職につながるケースも発生。
- ・世間話で長時間拘束されるケースのように、利用者に自覚がないケースもあり。



カスタマーハラスメントを社会全体で防止する必要性

第2 目的

○労働者の就業環境を害するカスタマーハラスメントの防止に関して、県、顧客等、事業者及び就業者の責務を明らかにし、顧客等の豊かな生活、事業者の安定した事業活動及び誰もが安心して働くことができる就業環境の実現に寄与すること。

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を侵害するもので、防止することは労働者保護という観点に加え、人材確保という観点からもその防止が図られなければならない問題。
- 本来、顧客等が要望を行うことは正当な権利であり、事業者は顧客等の正当な権利行使を妨げることがないように、配慮することも必要。
- カスタマーハラスメントを防止することで顧客等・就業者・事業者にとって望ましい環境を実現する。
 - ・顧客等：サービス・利用環境の維持・継続
 - ・就業者：トラブルの減少による就業環境の改善
 - ・事業者：就業者の離職防止と人材確保

第3 用語の定義①（事業者・就業者・顧客等）

【第3 用語の定義①】

○事業者

- ・群馬県内で事業（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

○就業者

- ・県内で業務に従事する者
（事業者の事業に関連し、群馬県外でその業務に従事する者を含む。）

○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）、駅や病院等の施設の利用者又は施設の近隣住民等の利害関係者をいう。

○事業者は群馬県内で活動する全ての団体を想定。

○就業者には個人事業主や企業経営者、フリーランスを含めて広く対象とする。

○顧客等はカスタマーハラスメントの行為者となる可能性がある全ての個人を想定。

第3 用語の定義②（カスタマーハラスメント）・ 第4 条例適用上の注意

【第3 用語の定義②】

○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って、就業環境を害するものをいう。

○カスタマーハラスメントには違法な行為の他、法的な取締りが難しい不当な行為も含める。

○就業環境を害するとは、店内で大声をあげられたり、電話で長時間の拘束を受けるなどして、業務に支障が生じることなどをいう。

【第4 条例適用上の注意】

○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。

○苦情を事業者が適切に処理することや、誤認等により契約を取消すことなどの顧客等の権利を尊重する。

第5 各主体の責務①（県・顧客等）

○県

- ・カスタマーハラスメントを防止するための施策を実施。

○顧客等

- ・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。
- ・県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力。

○県はカスタマーハラスメントの防止に向けて、後述の基本的施策を実施する。

○顧客等は以下のことに取り組む。

- ・就業者と対等な立場であることを自覚する。
- ・就業者へ意見を伝える際は伝え方に注意を払う。
- ・県の情報発信に耳を傾け、カスタマーハラスメント対策に対する知識を深める。

第5 各主体の責務②（事業者）

○事業者

- ・ 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（啓発・社内研修等）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。
- ・ 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。
- ・ 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。

○事業者は以下のことに取り組む

- ・ 啓発事業や社内研修を実施し、県等が作成した広報物の掲示等を行う。
- ・ 就業者がカスタマーハラスメントを受けた際は、対応者を代わったり、場所を移し複数人で対応するなど組織的に対応する。
- ・ 必要に応じて顧客等に対して、退店を求めたり、警察を呼ぶなどの対処を行う。
- ・ 研修等で、顧客側の正しい意見の伝え方を学ぶ機会をつくる

第5 各主体の責務③（就業者）

○就業者

- ・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、顧客等の意見を聴き、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとる。
- ・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。

○就業者は以下のことに取り組む

- ・顧客等の権利を知るとともに、就業者自身も守られるべき立場であることを自覚する。
- ・顧客等の意見に耳を傾け、顧客との間の認識に齟齬が生じないように適切な接客に努める。
- ・事業者が実施する研修等への参加を通して、カスタマーハラスメント対策への知識を深める。

第6 県の基本的施策等

○県の基本的施策

- ・ 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
- ・ 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
- ・ その他カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策

○県が努める事項

- ・ 防止施策の実施に当たっては、関係機関との連携を図ること
- ・ 防止施策推進のため、必要な財政上の措置を講ずること

○基本的施策の例

- ・ 情報の提供 ⇒ 県広報媒体（HP、ラジオ広報）等を通じた防止に係る情報発信
- ・ 啓発及び教育 ⇒ チラシ・ポスター等による県民への啓発・教育

○関係機関（市町村や関係団体）との連携により効果的な周知・啓発を図る。