

中津市 カスタマーハラスメント防止条例

令和8年4月施行予定

近年社会問題化しているカスタマーハラスメントは、働く人々の心身の健康を害し、事業活動を妨げる深刻な問題です。

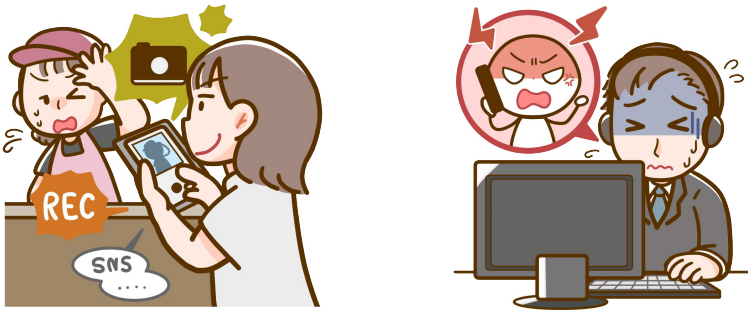
この条例は、カスタマーハラスメントを防止し、誰もが安心して働き、事業活動ができる環境を確保することで市民生活の充実向上及び市内経済の健全な発展に寄与することを目的としています。



中津市

条例制定の背景

◆カスタマーハラスメントは誰もが当事者となる可能性があります。そのため市民全員がカスタマーハラスメントに対する関心を深め、正しく理解するとともに、カスタマーハラスメント防止への取り組みを官民一体となって進める必要があります。



◆中津市では、カスタマーハラスメントに該当する事案が確認されたことを受けて、市全体での対策が急務であるということから、条例制定に向けて準備を進めることとなりました。

◆条例の制定にあたり、有識者等から幅広い意見を聴取し、専門的かつ多角的な視点から検討するためカスタマーハラスメント防止条例検討委員会を実施しました (R7.12.25)

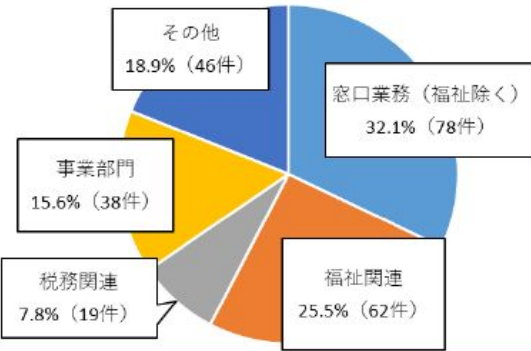


条例制定の背景

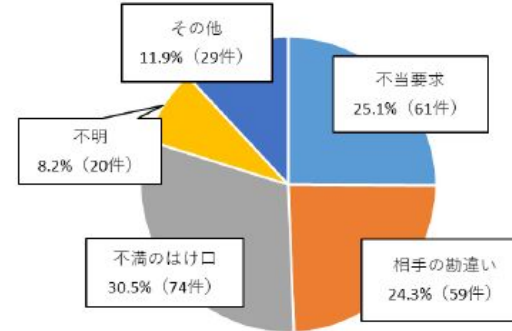
(1) 職員向けアンケートの実施

- 対象者約1,600人（雇用形態問わず）中、556件（約35%）の回答
- 556件の回答中、「過去5年間に於いてカスハラを受けたことがある」との回答は、**243件（43.7%）**

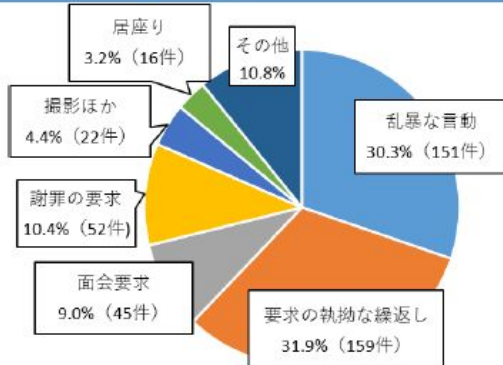
1. カスハラを受けた当時の業務内容



2. カスハラを受けた理由（相手の目的）



3. どのような行為を受けたか



4. 受けた行為の具体的内容（一部）

- ・窓口において「殴るぞ」と脅迫された
- ・ブログにおいて、実名入りで誹謗・中傷された
- ・正当な理由なく、慰謝料を要求された
- ・自分の要求が通らないことによる長時間の居座りなど

アンケートの結果から、本市においても、マニュアル策定などカスタマーハラスメント対策の強化が必要であると判断

◆令和7年2月に中津市で行った職員向けアンケートの結果を受けて、同年3月に市職員向けの「中津市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成しました。

【条例で規定する内容】

- ①目的
- ②カスタマーハラスメントの定義
- ③基本理念
- ④カスタマーハラスメントの禁止
- ⑤市の責務
- ⑥事業者等の責務
- ⑦就業者等の責務
- ⑧顧客等の責務
- ⑨相談支援体制の整備

カスタマーハラスメント防止条例について

①目的

- カスタマーハラスメントの防止に関し基本理念を定め、市、事業者等、就業者等及び顧客等の責務を明らかにするとともに、必要な事項を定めることにより、誰もが安心して働き、事業活動ができる環境を確保し、もって市民生活の充実向上及び市内経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

➡ 中津市が積極的に対策に取り組むことを宣言し、市、事業者等、就業者等、顧客等が一体となってカスタマーハラスメントのない社会を目指します。

事業者等...中津市内で事業(非営利目的の活動を含む。)を行う法人その他の団体(国、県及び市の機関を含む。)又は事業を行う場合の個人をいう。

就業者等...中津市内で業務に従事する者をいう→就業環境にて、顧客等と接する者すべてを指します。

顧客等...顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者等の行う事業に関係を有する者をいう→商品やサービスの提供(公共サービスを含む。)を受ける者すべてを指します。

カスタマーハラスメント防止条例について

②カスタマーハラスメントの定義

- 事業者等の職場にて行われる顧客等の言動であって、就業者等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等の就業環境を害すること

➡ 本条例では、「労働施策総合推進法等」第33条の内容を引用

③基本理念

- カスタマーハラスメントは、就業者等に対し精神的又は身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為であるとの認識の者、社会全体でその防止が図られなければならない。
- ただし、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。

➡ 正当な理由に基づく主張は、顧客等が保有する権利のため

④カスタマーハラスメントの禁止

- 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。

➡ カスタマーハラスメントは、事業者等、就業者等及び顧客等、多様な者との間で発生し得るものであり、誰もが当事者となる可能性があります。
当事者となり得る者すべてがカスタマーハラスメントに対する関心を深め、正しく理解するとともに、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を官民一体となって進める必要があります。

カスタマーハラスメント防止条例について

⑤市の責務

- カスタマーハラスメント対策を総合的に実施
- カスタマーハラスメント防止に係る取り組みに関する人材育成、研修会の開催
- カスタマーハラスメント防止に関する啓発活動、教育活動の実施

⑥事業者等の責務

- 事業者等はカスタマーハラスメント防止対策に主体的、積極的に取り組む
- 就業者等がカスタマーハラスメントを受けた場合の安全確保、必要かつ適切な措置を講じるよう努める

⑦就業者等の責務

- 顧客等の権利の尊重、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解
- 事業者等が実施するカスタマーハラスメント防止に関する取り組みに協力

カスタマーハラスメント防止条例について

⑧顧客等の責務

- 就業者等に対する言動に必要な注意を払う

▶ ※正当な理由に基づく主張は顧客が保有する権利のため、その主張を妨げるものではありません。

⑨相談支援体制の整備

- カスタマーハラスメントに関する就業者等及び事業者等からの相談に応ずるための体制を整備（相談窓口の設置、相談者への支援）

▶ ※ただし、市はカスタマーハラスメントに関して、当事者からの事情聴取や強制介入の法的権限はありません。一次相談窓口としての機能、必要に応じて国や県の機関、あるいは警察、弁護士などの専門機関に適切な引継を行うことを想定しています。
現在、中津市で行っている「無料法律相談」の活用や、弁護士へ繋ぐ方策について、市内部において政策協議を行います。

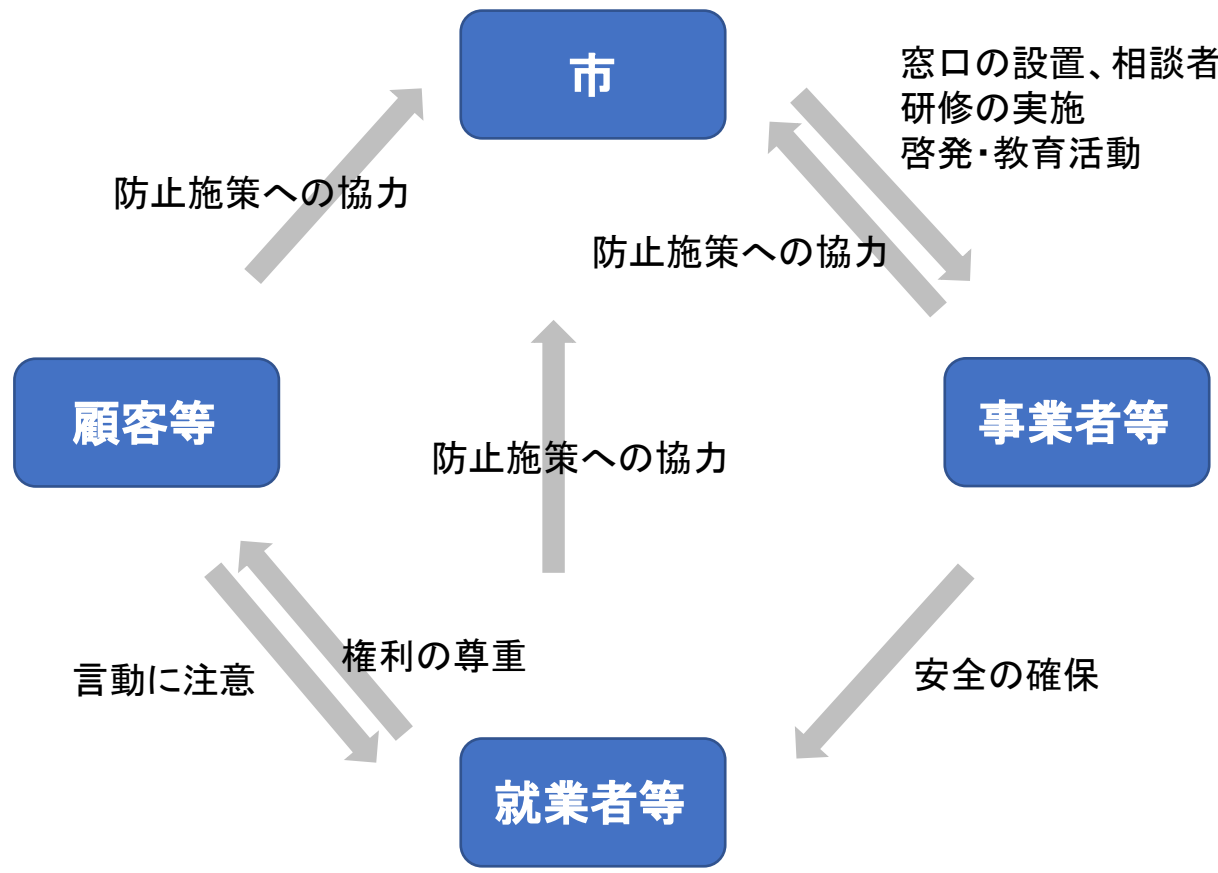
⑩その他

- 関係機関との連携: 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、団体等との連携協力を図る
- 関係法令等に基づく措置: 「労働総合推進法等」が公布され、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な義務付け等が定められました。法律の改正を注視し、柔軟に対応していく必要がある。
- 指針の作成: 前述の「労働総合推進法等」の公布に伴い、今後国から指針が示される。指針にて事業主が講ずべき具体的な措置が示されるため、市も指針を作成し、各事業者がそれぞれの業態に即したマニュアルを作成できるように支援を行います。

▶ 事業主が講ずべき具体的な措置とは・・・

- 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- 相談体制の整備・周知
- 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

条例制定により目指す先は



窓口の設置、相談者への支援
研修の実施
啓発・教育活動

◆条例により、市はカスハラ相談窓口を設置したり、事業者向けの研修会や広告物の配布等を推進していきます。
また、事業者もカスハラ対策に取り組みやすくなり、就業者が安心して働くことができる環境を整備することができます。

➡ カスタマーハラスメントを行ってはいけないという意識づけを市民にできることで、市民生活の向上と市内経済の発展が期待できる。