

中津市カスタマーハラスメント防止条例

(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、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。

(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) カスタマーハラスメント 事業者等の職場におい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が害されることをいう。
- (2) 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。
- (3) 就業者等 中津市内で業務に従事する者をいう。
- (4) 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。

(基本理念)

第3条 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、その尊厳又は人格を傷つける行為であり、就業環境を害するものであるとの認識の下、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対策は、顧客等からの要望の申出又は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。

(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。

(市の責務)

第5条 市は、第1条の目的を達成するため、関係機関との連携を図りつつ、カスタマーハラスメント対策を総合的に実施するものとする。

2 市は、カスタマーハラスメントの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。

3 市は、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市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。

4 市は、カスタマーハラスメントの防止について、市民等及び事業者等の理解を深めるため、広報啓発活動を行うものとする。

(事業者等の責務)

第6条 事業者等は、第3条の基本理念にのっとり、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とともに、市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。

2 事業者等は、その事業に関して就業者等がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者等の安全を確保するとともに、当該カスタマーハラスメント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よう努めなければならない。

(就業者等の責務)

第7条 就業者等は、第3条の基本理念にのっとり、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、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 就業者等は、その業務に関して事業者等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するよう努めなければならない。

(顧客等の責務)

第8条 顧客等は、第3条の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、就業者等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、市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。

(相談支援体制の整備)

第9条 市は、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するとともに、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10条 市は、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、関係団体、事業者団体その他の民間の団体の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。

(関係法令等に基づく措置)

第11条 市は、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。

(指針の作成)

第12条 市は、事業者等が行うカスタマーハラスメントの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。

附 則

この条例は、令和8年4月1日から施行する。