

長泉町カスタマーハラスメント防止条例をここに公布する。

令和 7 年 1 1 月 5 日

駿 東 郡 長 泉 町 長      池 田      修

## 長泉町条例第 2 7 号

### 長泉町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、町、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する基本的な事項を定め、もってカスタマーハラスメントの防止にすべての町民が主体的に取り組むことで、誰もが将来にわたり安心して働き、暮らせる地域社会の実現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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者 町の区域内（以下「町内」という。）で事業を行う法人その他の団体又は個人をいう。
- (2) 就業者 町内で業務に従事する者（事業者の行う事業に関連し、町の区域外でその業務に従事する者を含む。）をいう。
- (3) 顧客等 就業者から商品若しく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。）又は就業者の業務に関する利害関係を有する者をいう。
- (4) 著しい迷惑行為 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、暴言その他の不当な行為をいう。
- (5) カスタマーハラスメント 就業者に対する顧客等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超える著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいう。

#### (基本理念)

第 3 条 カスタマーハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害するなど就業環境を害するとともに、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであることから、社会全体でカスタマーハラスメント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に当たっては、就業者と顧客等が対等の立場において

相互に尊重するとともに、事業者及び就業者に対する顧客等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（以下「基本理念」という。）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情報の提供、啓発、助言その他必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を行うものとする。

（事業者の責務）

第6条 事業者は、基本理念にのっとり、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、町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 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合は、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、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、顧客等の意見を聞くことその他のカスタマーハラスメントの防止に資する行動を取るよう努めなければならない。

2 就業者は、その業務に関して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、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、町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。

（関係機関との連携）

第9条 町は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、必要に応じて国、県その他の関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

（財政上の措置）

第10条 町は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

（委任）

第11条 この条例の施行に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この条例は、令和8年4月1日から施行する。