

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子(案)

1 条例制定の必要性

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を侵害し、業務の遂行に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続や他の顧客等の消費生活環境に影響を及ぼすものであり、社会全体で防止する必要がある。そのためには、何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならないということを、明確に示す必要がある。
- また、就業者、事業者及び顧客等を包含した施策を行うことは、現行法令等や今国会で成立した改正労働施策総合推進法のみでは困難であり、より地域を見据えた政策を打ち出す必要がある。

2 条例検討に当たっての基本的な方針

- カスタマーハラスメントを禁止するということは、正当な要求・クレームに真摯に向き合うことであり、顧客等の権利を大切にすることでもあるということを明確に規定する。
- 99.8%が中小企業・小規模事業者、とりわけ従業者数9人以下の事業所が73.4%を占める本県の特性に即した条例とし、事業者が適切に対応できる環境整備や取組を推進する。

3 条例骨子(案)

1 目的

条例制定の目的及びその目的を実現するための概要について規定

2 定義

各主体の定義及び望ましくない行為について規定

3 基本理念

条例に基づく施策等を行うに当たり、重要となる考え方について規定

4 各主体の責務

各主体が行うべき望ましい行為について規定

5 県の基本的な施策

条例の目的を達成するために県が実施すべき基本的な施策について規定

6 その他

上記に依らない項目について規定

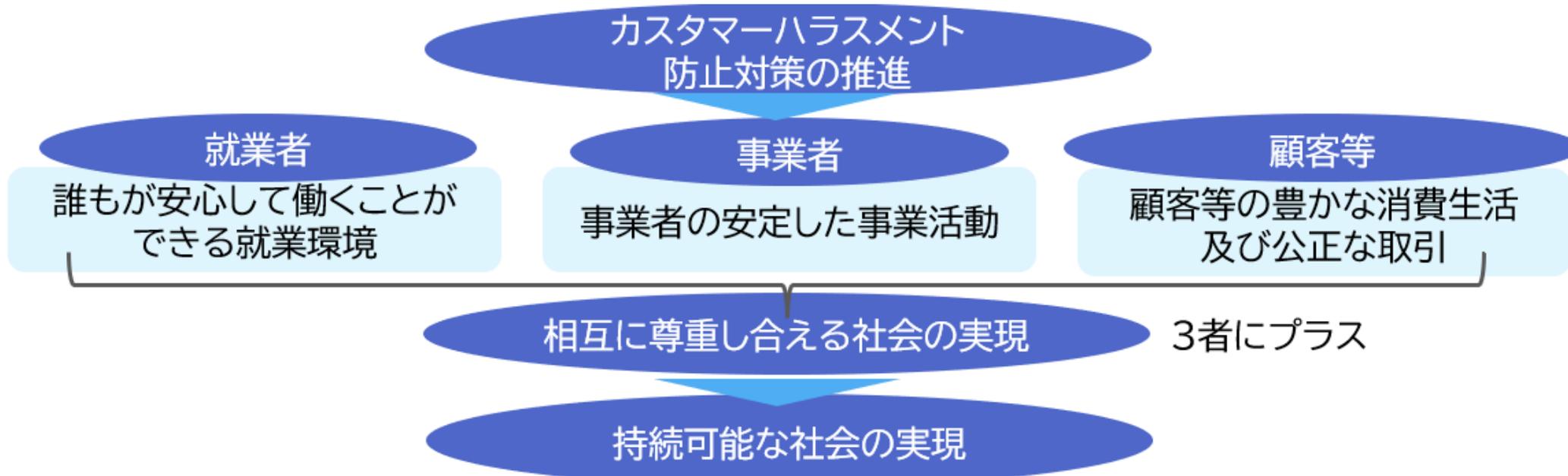
7 附則

条例の骨子に付随する内容を附則として規定

3 条例骨子(案)

1 目的

- 基本理念を定め、県、顧客等、事業者及び就業者の責務を明らかにする。
 - 被害の防止、回復等に関する施策の基本的な事項を定めることにより、
 - ①誰もが安心して働くことができる就業環境を整備
 - ②中小企業・小規模事業者、とりわけ従業者数9人以下の事業所が多くを占める本県の実情に鑑み、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
 - ③顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引を促進
- することで、就業者、事業者、顧客等が相互に尊重し合える社会の実現、ひいては持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。



3 条例骨子(案)

2 定義

(1)顧客等

事業者により物品若しくは役務の提供(公共サービスを含む。)を受ける者(受ける可能性のある者を含む。)、又は事業者の事業に関係を有する者

(2)事業者

顧客等に物品若しくは役務を提供する事業(非営利を含む。)を行う法人その他の団体(国や地方公共団体の機関を含む。)又は事業を行う個人

(3)事業者団体

事業者として共通の利益を増進することを主たる目的とする事業者の結合体又はその連合体

(4)就業者

事業者の役員若しくは使用人その他の業務に従事する者(事業を行う個人を含む。)

(5)カスタマーハラスメント

顧客等の言動であって、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。

3 条例骨子(案)

3 基本理念

- (1) カスタマーハラスメントは、就業者の人格及び尊厳を侵害し、業務の遂行に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続や他の顧客等の消費生活環境及び公正な取引の実現にも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防止対策を推進するに当たっては、顧客等と就業者とが対等な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) この条例の適用に当たっては、顧客等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、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に配慮しなければならない。

3 条例骨子(案)

4 各主体の責務

(1) 県の責務

基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止対策を総合的に実施する。

(2) 顧客等の責務

- ① 県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努める。
- ② 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る。

(3) 事業者の責務

- ① 基本理念にのっとり、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努める。
- ② 就業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
- ③ カスタマーハラスメント防止対策に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、就業者が他の事業者が雇用する就業者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮に努める。
- ④ その事業に関して、カスタマーハラスメントへの適切な対処方法を定めたカスタマーハラスメント防止対策の基本方針等を作成し、公表するよう努める。
- ⑤ カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合には、事業者はこれに応ずるよう努める。

3 条例骨子(案)

4 各主体の責務

(4)事業者団体の責務

- ① 基本理念にのっとり、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努める。
- ② 所属する事業者が行うカスタマーハラスメント防止対策について、必要な助言、協力その他の支援を行うよう努める。
- ③ 所属する事業者が行うカスタマーハラスメント防止対策について情報共有体制を構築するよう努める。
- ④ その業種や業態の性質等を考慮したカスタマーハラスメント防止対策の基本方針等を作成し、公表するよう努める。

(5)就業者の責務

- ① 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る。
- ② 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防止対策に協力するよう努める。
- ③ 事業者がカスタマーハラスメント防止対策の基本方針等を定めた場合には、当該基本方針等を遵守するよう努める。

3 条例骨子(案)

5 県の基本的な施策

(1)指針の作成・公表

カスタマーハラスメントの類型、具体例、対応例、その他の必要な事項を定めた指針を作成し、公表する。

(2)情報収集及び情報提供

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防止に係る取組等の情報を収集し、事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)に、情報提供を行う。

(3)相談・助言

カスタマーハラスメントに関する就業者、事業者等及び顧客等からの相談に的確に助言を行う。

(4)啓発活動等

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県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。

(5)表彰等

事業者等が実施するカスタマーハラスメント防止対策について、その取組状況が優良であると認められる場合、表彰その他の必要な施策を講ずる。

(6)その他

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を講ずる。

3 条例骨子(案)

6 その他

(1)関係機関等との連携

県は、カスタマーハラスメント防止対策を効果的に推進するため、関係機関、労働者団体、事業者団体その他の団体の間における連携強化を図るため必要な措置を講ずる。

(2)市町村との連携

県は、カスタマーハラスメント防止対策の実施に当たっては、市町村との連携を図るよう努める。

(3)財政上の措置

県は、カスタマーハラスメントの防止に関する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。

7 附則

社会の変化等を勘案し、必要があると認めるときは、条例の規定について検討を加え、所要の措置を講ずるものとする。