

第1章 総則

| | | |
|------------------|-------|---|
| 目的 (1条) | 手段 | ○基本理念を規定 ○県、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務を規定 ○カスハラの防止に関する施策の基本的な事項を規定 ○就業者の就業環境を害するとともに事業者の事業活動の自由を害する著しい迷惑行為を禁止 |
| | 目的 | 就業者の尊厳の保持並びに安全及び健康の確保 並びに事業者の安定した事業活動の促進 |
| | 大目的 | 県民生活の向上及び地域経済の健全な発展の実現に寄与 |
| 定義 (2条) | 事業者 | 県内で事業を行う個人事業者、法人その他団体 |
| | 就業者 | ①事業者に使用される者で賃金を支払われる者 ②事業者の役員又は代表者 ③事業に従事する同居の親族（①、②を除く） |
| | 顧客等 | ①事業者から商品又は役務の提供を受ける者（可能性がある者） ②親族、同居人その他の顧客と密接な関係を有する者 ③事業者の事業遂行に関係を有する者 |
| | 事業者団体 | 二以上の事業者の結合体又はその連合体 |
| | カスハラ | 顧客等による就業者に対する行為のうち、 <u>申出の内容又は行為の手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超えて行われる著しい迷惑行為</u> であって、就業者の就業環境を害するもの |
| 基本理念 (3条) | | ○カスハラは就業者の尊厳を侵害し、心身に重大な影響を及ぼすおそれがあり、事業活動に支障を生じさせるおそれがあることに鑑み、各主体による主体的かつ積極的な取組の推進により、社会全体で防止を図る ○顧客等及び就業者が対等の立場において相互に尊重する |
| 禁止 (4条) | | ○何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない |
| 注意 (5条) | | ○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十分に留意 |
| 県の責務 (6条) | | ○カスハラ防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を実施 ○国、市町、事業者団体その他の関係機関と連携協力 |
| 顧客等の責務 (7条) | | ○カスハラに係る問題に対する关心・理解を深め、言動に必要な注意を払う ○県が実施するカスハラ防止施策への協力 |
| 事業者の責務 (8条) | | ○关心・理解を深め、主体的かつ積極的にカスハラ防止対策を実施 ○就業者が顧客等として関係先にカスハラを行わないよう必要な措置 ○県が実施するカスハラ防止施策への協力 |
| 事業者団体の責務 (9条) | | ○关心・理解を深め、構成員である事業者が講ずるカスハラ防止対策に必要となる助言、協力その他の支援 ○県が実施するカスハラ防止施策への協力 |
| 就業者の責務 (10条) | | ○关心・理解を深め、カスハラ防止に資する行動 ○事業者が実施するカスハラ防止対策に協力 ○県が実施するカスハラ防止施策への協力 |

第2章 カスハラ防止施策の推進

| | |
|-----------------|--|
| 指針の作成 (11条) | ○カスハラ防止施策を推進するため、 <u>カスハラ防止に関する指針を策定</u> 1) カスハラの内容 2) 各主体の責務 3) カスハラ防止のための県の施策 4) カスハラ防止のための事業者の取組 |
| 施策の推進 (12条) | ○指針に基づきカスハラ防止施策を実施 1) 県の支援事業等に関する情報の提供 2) カスハラ防止に関する啓発及び教育 3) 消費生活に関する相談及び助言 4) 就業環境に関する相談及び助言 ○カスハラ防止施策を効果的に推進するため、 <u>計画を策定し、公表</u> |
| 財政上の措置 (13条) | ○カスハラ防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を実施 |
| 事業者の措置 (14条) | ○事業者は、指針に基づき、 <u>基本方針の策定及び公表、必要な体制の整備、手引の作成その他の措置を講ずる</u> ○就業者がカスハラを受けた場合、就業者の安全と健康を確保し、顧客等に対して <u>中止の要求その他の必要な措置を講ずる</u> |

第3章 特定カスタマーハラスメント

| | |
|-----------------|---|
| 申出 (15条) | ○事業者は、次の <u>特定カスハラ</u> を行う顧客等に対し中止措置を講じても中止されない場合には、知事にその旨申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる 1. 正当な理由なく、長時間にわたって、反復して、又は大声を発し、若しくは虚偽の事実を申し立てるなど就業者に著しく不安をいだかせるような方法で次の行為を行うこと ① 金銭、物品その他の利益の供与の要求 ② 謝罪又は面会を行うよう要求 ③ 事業者等が拒否したにもかかわらず、業務上著しく対応困難な要求（①、②を除く） ④ 業務遂行に関する正当な権利行使の妨害 2. 長時間にわたって、反復して、又は著しく不快若しくは嫌悪の情をいだかせるような方法で、卑わいな言動を行うこと |
| 禁止命令 (16条) | ○知事は、前条の規定による申出を受けたときは、 <u>特定カスハラを行った顧客等に対し、特定カスハラを行わないよう命ずること</u> ができる ○知事は、命令をしようとするときはカスハラ防止対策審査会に意見を聴取しなければならない ○命令の効力は、命令日から起算して1年以内とする |
| 照会 (17条) | ○知事は、条例に基づく施策を実施するにあたり、官庁若しくは公署又は公私の団体に照会し、必要な事項の報告を求めることができる |
| 審査会の設置 (18条) | ○禁止命令やカスハラ防止に必要な事項について意見を聴取するため、 <u>知事の附属機関として、カスハラ防止対策審査会を設置</u> |
| 調査審議手続 (19条) | ○審査会は、調査審議に必要な範囲で関係者等に対し調査を行うことができる ○審査会は、審議の対象となっている顧客等に対し、書面による意見の提出を求めることができる |

第4章 雜則／第5章 罰則

| | |
|-------------|---|
| 委任 (20条) | 条例の施行に関し必要な事項は、規則で規定 |
| 罰則 (21条) | 16条1項の命令に違反した者は、50万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する |

特定カスハラの定義

第1号 正当な理由がないのに、長時間にわたって、反復して、又は大声を発し、若しくは虚偽の事実を申し立てるなど就業者に著しく不安をいだかせるような方法で次の行為を行うこと。

イ 金銭、物品その他の利益の供与を要求すること。

ロ 謝罪又は面会を行うよう要求すること。

ハ イ及びロに掲げるもののほか、事業者又は就業者が拒否したにもかかわらず、事業者の業務上著しく対応困難な要求を行うこと。

ニ 事業者の業務遂行に関する正当な権利の行使を妨害すること。

第2号 長時間にわたって、反復して、又は著しく不快若しくは嫌悪の情を催させるような方法で卑わいな言動を行うこと。

特定カスハラの行為例

- 職員の対応によって被害（負傷）が発生したとの真偽不明な主張があり、厳しい口調で何度も繰り返して金銭を要求された。

- 法令上で定められたサービス以外のサービスの提供を強要され、提供を断ったところ虚偽の事実を関係者に言いふらしサービスの強要を継続した。

- 事業者のルールを守るよう要請したところ、正当な理由なくルール遵守を拒み、ひどい罵声を浴びせながら施設利用を継続した。

- 「公共の場所又は公共の乗物」に該当しない場所（自宅等）において卑わいな言動が行われた。
- 電話で、繰り返し卑わいな発言が行われた。

※ 個別具体的な言動が規制対象に該当するか否かについては、行為の目的、経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質等を考慮しつつ、有識者で構成される審査会の意見を聴いた上で、慎重に判断

【罰則規定イメージ】

特定カスハラの発生

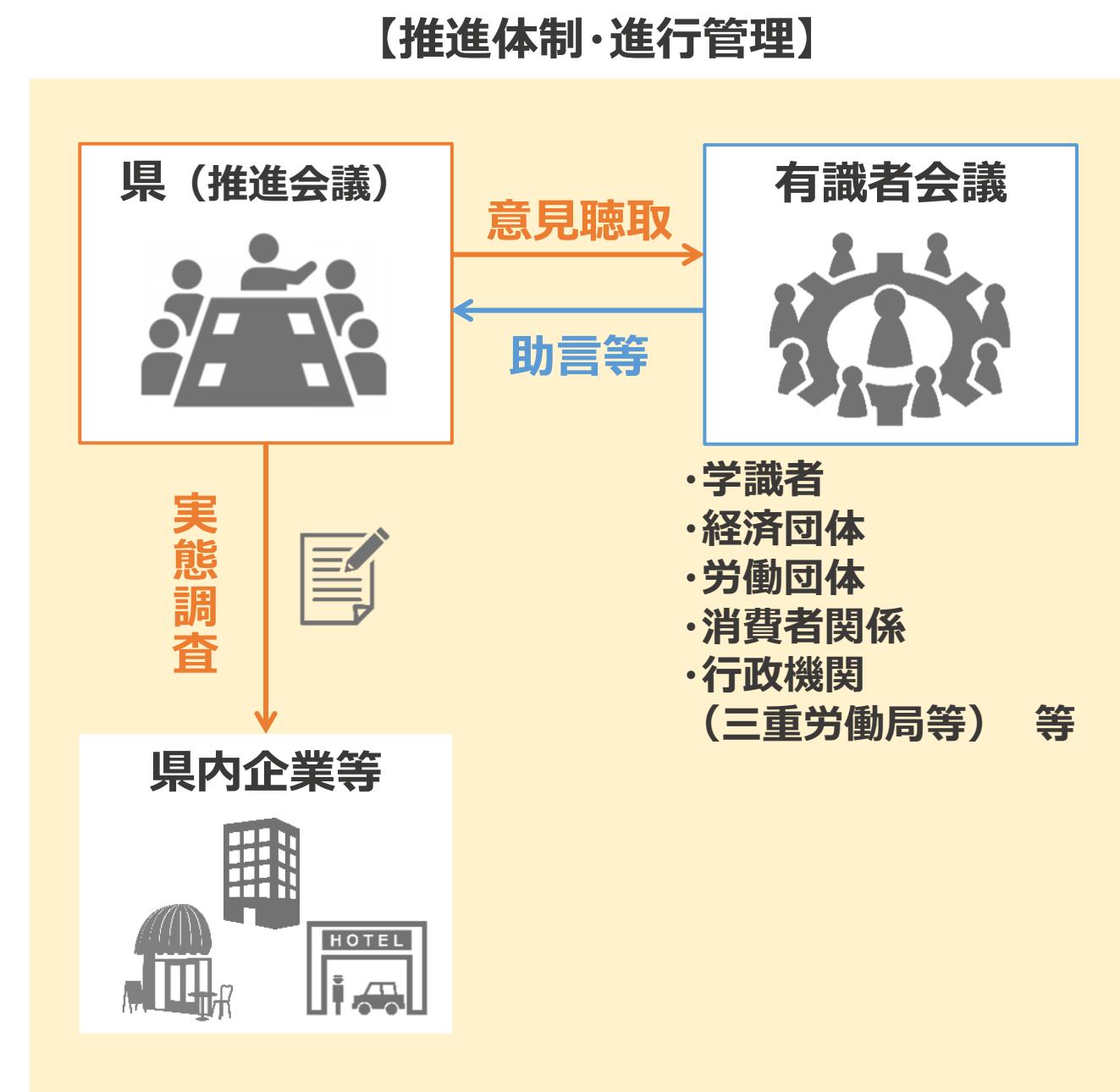
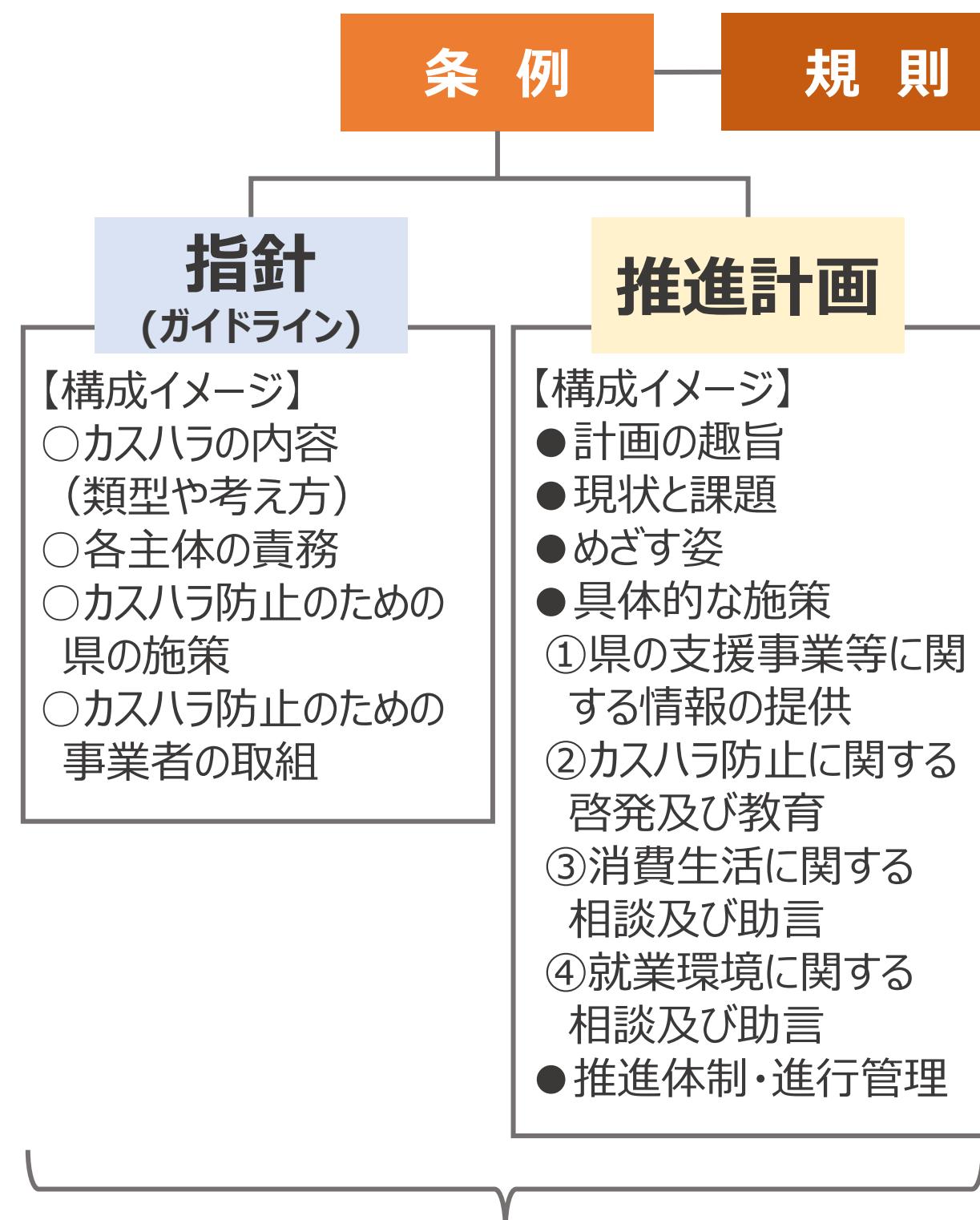
事業者から
知事へ申出

審査会への
諮詢

知事から
禁止命令

命令に違反した者に罰則

※ 50万円以下の
罰金等を想定



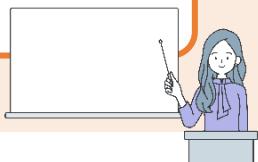
三重県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）中間案（今後のスケジュール）

| | 議会日程 | 主な予定 |
|----|------|--------------------------------------|
| R8 | 2月 | ・2/20 推進会議（中間案） |
| | 3月 | ・常任委員会（中間案） ・中旬 パブリックコメント（～4月中旬） |
| | 4月 | |
| | 5月 | ・推進会議（最終案、指針中間案） |
| | 6月 | ・下旬 委員会 ・常任委員会（最終案、指針中間案） |
| | 7月 | |
| | 8月 | |
| | 9月 | ・9/14 条例案提出 |
| | 10月 | ・中旬 委員会 ・常任委員会（条例案、指針最終案、推進計画骨子案） |
| | 12月 | ・中旬 委員会 ・常任委員会（推進計画中間案） |
| R9 | 3月 | ・中旬 委員会 ・常任委員会（推進計画最終案） |
| | 4月 | ・条例施行 |

カスハラ防止条例 周知啓発事業

【新】

条例施行 キックオフイベント
(シンポジウム) の開催



【新】

啓発リーフレット、ポスター作成

[4,731千円]

事業者向け事業

カスハラ防止対策促進セミナー
2回 開催予定

【一部新】

カスハラ防止
相談窓口
週 5 日開設
弁護士相談

カスハラ防止
アドバイザー派遣
1 社あたり 5 回

[13,309千円の一部]

労働者向け事業

カスハラ防止 出前講座



[13,309千円の一部]

消費者向け事業



カスハラ防止 消費者教育・啓発

[19,410千円の一部/環境生活部] 5