三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

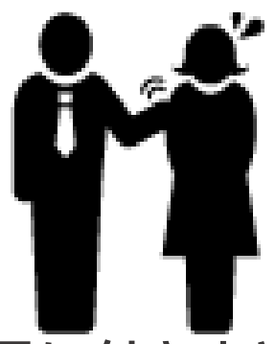
資料１

「カスハラ行為」について

顧客等 → **就業者**

「著しい迷惑行為」によって、
就業者の**「就業環境を害する」**もの

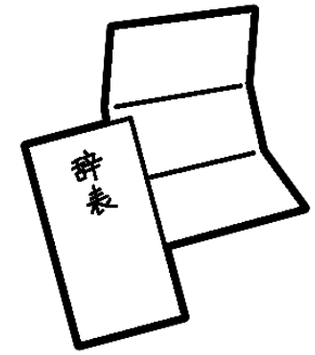
従業員のミスに対し、
繰り返し謝罪の要求



従業員に付きまとい、
卑わいな言葉を浴びせる

身体的、精神的
苦痛を感じる

休職・離職が発生



害悪の告知（「殴るぞ」等、危害を加えることを告げ脅迫）**がない**場合、**刑法の「強要罪」**（第223条）**に該当しない**

公共の場所又は乗物での行為でない場合、
「県迷惑行為防止条例違反」に該当しない

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

刑法等の既存法令で対応できない悪質なカスハラ行為

▶ これらの行為を「**特定カスハラ**」と整理し、防止するための手段として、条例に「**罰則**」を規定

【罰則の適用イメージ】

特定カスハラの発生

※事業者が中止を要求してもカスハラ行為が中止されない

→ **事業者から知事へ申出**

□ 特定カスハラ行為が確認できる証拠資料（録音録画記録など）

□ 住所・氏名など顧客等を特定できる資料

→ **審査会への諮問**

弁護士等の有識者により顧客等、関係者に対して調査を実施

→ **知事から禁止命令**

命令違反

→ **知事が検察官又は警察に告発**

→ **捜査**

→ **裁判**

→ **罰則**

検察官が執行を指揮・監督

※50万円以下の罰金又は拘留若しくは科料

顧客等の権利への配慮

罰則規定の導入、県民（顧客等）が委縮してしまうリスクはないか

1　顧客等による正当な主張や意見を妨げる趣旨ではない

2　条例案では、カスハラを禁止するだけでなく、

- 「顧客等と就業者が対等な立場で尊重し合う」こと（第3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ないよう留意する」こと（第5条）**

を明記し、顧客等の権利に配慮

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（今後のスケジュール）

		議会日程	主な予定
R8	6月	・6/18　委員会	・6/8 推進会議（最終案） ・常任委員会（最終案）
	7月		
	8月		下旬　有識者会議（推進計画骨子案）
	9月		・9/14 条例案提出
	10月	・10/7　委員会	・常任委員会（条例案、推進計画骨子案）
	12月	・12/11　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

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

参考

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、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 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関心・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）	○関心・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）	○関心・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）	○関心・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、カスハラ防止に関する指針を策定 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、計画を策定し、公表
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、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 ○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、顧客等に対して中止の要求その他の必要な措置を講ずる

第３章 特定カスタマーハラスメント

申出（15条）	○事業者は、次の特定カスハラ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、又は反復して次のいずれかの行為を行うこと 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） 2　正当な理由なく、大声を発し、又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、１の①～③のいずれかの行為を行うこと 3　正当な理由なく、長時間にわたって、又は反復して次のいずれかの行為を行うこと ①卑わいな言動　②つきまとい 4　正当な理由なく、就業者を著しく羞恥させ、又は就業者に不安を覚えさせるような方法で、3の①又は②のいずれかの行為を行うこと
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、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 ○知事は、命令をしたときは、その内容（カスハラの防止を図るため一般に周知させる必要があると認められるものに限る。）を公表することができる ○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当たり、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、知事の附属機関として、カスハラ防止対策審査会を設置
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 雑則／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

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（特定カスハラ）

特定カスハラの定義	特定カスハラの行為例
第1号　正当な理由がないのに、長時間にわたり、又は反復して、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。 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。	● 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。 ● 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。
第2号　正当な理由がないのに、大声を発し、又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、前号イからハまでに掲げるいずれかの行為を行うこと。	● 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。
第3号　正当な理由がないのに、長時間にわたり、又は反復して、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。 イ　卑わいな言動を行うこと。 ロ　つきまといを行うこと。	●「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。 ●店舗内で、長時間にわたって就業者に対してつきまとい行為が行われた。
第4号　正当な理由がないのに、就業者を著しく羞恥させ、又は就業者に不安を覚えさせるような方法で、前号イ又はロに掲げるいずれかの行為を行うこと。	

※ 個別具体の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