

三重県カスタマーハラスメント防止条例最終案（概要）

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 ○カスタハラ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事業者で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
	カスタハラ	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)		○カスタ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)		○カスタ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)		○カスタ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 ○県が実施するカスタ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タ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タハラを行わないよう必要な措置 ○県が実施するカスタ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タハラ防止対策に必要となる助言、協力その他の支援 ○県が実施するカスタ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、カスタハラ防止に資する行動 ○事業者が実施するカスタハラ防止対策に協力 ○県が実施するカスタ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)	○カスタハラ防止施策を推進するため、カスタ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)	○指針に基づきカスタ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 ○カスタ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)	○カスタ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 ○就業者がカスタハラを受けた場合、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、次の特定カスタ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、特定カスタハラを行った顧客等に対し、特定カスタ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タ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（カスタハラ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)	○禁止命令やカスタ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、カスタ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