

○孺恋村カスタマーハラスメント防止条例

令和7年3月4日

条例第1号

(目的)

第1条 この条例は、顧客等によるカスタマーハラスメントが就業者に精神的又は身体的な苦痛を与え、更には業務の停滞を招くなどの影響を及ぼすことから、カスタマーハラスメントを防止し、事業者が安心して事業を営むことができるよう基本的な事項を定め、もって住みよい村づくりと村の発展に資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定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 顧客等 事業者より商品、サービス等を受ける者又は事業者の業務に関係する者
- (2) 事業者 村内で顧客等に商品、サービス等を提供する事業を行う法人、団体（国や地方公共団体を含む。）又は個人
- (3) 就業者 事業者の業務に従事する者
- (4) 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、社会通念上相当な範囲を超えるもので、精神的又は身体的な苦痛を与えるなど、就業環境を害するもの

(基本理念)

第3条 顧客等、事業者及び就業者は、カスタマーハラスメントの防止に努めるものとする。

2 カスタマーハラスメントの防止対策は、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。

(村の責務)

第4条 村は、カスタマーハラスメントの防止対策について事業者及び就業者への啓発を行い、必要な情報を提供するものとする。

(顧客等の責務)

第5条 顧客等は、カスタマーハラスメントを理解し、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

(事業者の責務)

第6条 事業者は、カスタマーハラスメントの防止対策に努めなければならない。

- 2 事業者は、就業者がカスタマーハラスメントを受けた際は、受けた就業者に配慮し適切な措置を講じなければならない。
- 3 事業者は、カスタマーハラスメントにより就業環境が害された際は、適切な措置を講じなければならない。

(就業者の責務)

第7条 就業者は、自らの言動によりカスタマーハラスメントを生じさせないように、注意を払わなければならない。

(関係機関との連携)

第8条 カスタマーハラスメントの防止対策においては、必要に応じて関係機関が連携を密にして取り組むものとする。

(委任)

第9条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で別に定める。

附 則

この条例は、令和7年4月1日から施行する。