

## 美郷町条例第 24 号

### 美郷町カスタマーハラスメント防止条例

#### (目的)

第 1 条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念及び基本的事項を定めることで、誰もが安心して働き、円滑に事業活動を行うことができる環境づくりを促進し、もって町民生活の向上及び健全な地域社会づくり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意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者 事業（営利を目的としないものを含む。）を行う法人その他の団体（官公庁及びその機関を含む。）又は個人をいう。
- (2) 就業者 事業者の業務に従事する者（役員又はこれに相当する若しくは準ずる者を含む。）をいう。
- (3) 町職員等 就業者のうち、町の執行機関及び附属機関その他のこれに類する機関に属する地方公務員法（昭和 25 年法律第 261 号）第 3 条第 2 項に規定する一般職及び同条第 3 項に規定する特別職をいう。
- (4) 顧客等 顧客、利用者、取引の相手方、利害関係者その他の事業者の業務に関係する者をいう。
- (5) カスタマーハラスメント 顧客等からの就業者に対する言動であつて、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で、就業者の就業環境を害するものをいう。

#### (基本理念)

第 3 条 カスタマーハラスメントは、就業者に苦痛を与え、心身の健康を害する等その就業環境を害し、事業者の円滑・安定的な事業活動に支障を及ぼし、ひいては、顧客等へのサービスに悪影響を及ぼしかねないものという認識の下、地域社会全体で防止を図るものとする。

2 カスタマーハラスメントの防止は、就業者と顧客等が対等な立場において

互いに尊重しあうことを旨とするものとする。

- 3 カスタマーハラスメントの防止対策にあたっては、顧客等の正当な申出や要望、権利が侵害されることのないよう、配慮しなければならないものとする。

(カスタマーハラスメントの禁止)

- 第4条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

(町の責務)

- 第5条 町は、カスタマーハラスメントの防止の推進にあたり、事業者、事業者又は顧客等への啓発その他必要に応じた情報提供、助言等を行い、関係機関と連携して取り組むものとする。

(町における対策・目的)

- 第6条 町は事業者として、地方自治体としての特性を踏まえ、町職員等の心身の健康を守り、能力を発揮できる職場環境の維持及び円滑な業務の遂行を通じて、公平・公正で、より良いサービスを提供することを目的として、町職員等へのカスタマーハラスメント防止対策に取り組むものとする。

(事業者の責務)

- 第7条 事業者は、それぞれの事業分野の特性を踏まえ、カスタマーハラスメント防止対策に主体的に取り組み、また、その就業者が他の事業者の就業者に対するカスタマーハラスメントを行うことのないよう必要な配慮を行うよう努めるものとする。

(就業者・町職員等の責務)

- 第8条 就業者・町職員等は、カスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、事業者の講ずるカスタマーハラスメント防止対策に協力するとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動に努めるものとする。

(顧客等の責務)

- 第9条 顧客等は、カスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めるものとする。

附 則

この条例は、令和8年2月1日から施行する。