

## 岡山市条例第29号

### 岡山市カスタマーハラスメント防止条例

岡山市は中四国のクロスポイントに位置し、豊かな自然環境と質の高い都市機能を有する政令指定都市として岡山都市圏、中四国圏域の発展を牽引している。その原動力と礎にあるのは多種多様な全ての働く人の力であり、その持てる力を安心して十分に発揮できる環境を創ることは、全ての市民の快適で豊かな生活や社会経済活動全体の活力を維持するために欠かすことはできない。

しかしながら、今日、顧客等からの社会通念を逸脱する過度な要求、相手に恐怖を与えたり、人格を否定するような悪質な言動その他の迷惑行為等が就業者の心身に深刻な影響を及ぼしている。このようなカスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を傷つけること、就業環境を害することのみならず、事業者の安定した事業継続、ひいては社会経済活動全体に深刻な影響を及ぼすものとして、顧客等、事業者、就業者、市民が一体となり、社会全体で対応しなければならない。

もともと、顧客等による苦情や意見、要望は、生産性の向上や新たなサービス等の創出など事業活動の改善につながることは言うまでもない。また、顧客等、事業者、就業者の立場は流動的であり、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという認識を持つことも重要である。

このような認識の下、サービスを提供する側と受ける側が、対等な立場で互いを尊重し合い、全ての関係者が共に連携、協力しながら、カスタマーハラスメントという言葉を使う必要のない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

#### (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、基本理念を定め、市、顧客等、事業者及び就業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）の基本的な事項を定めることにより、就業者の人格及び尊厳を守り、誰もが安心して働くことができる就業環境の整備及び事業者の安定した事業活動を促進するとともに、顧客等の豊かな生活を確保し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与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) 顧客等 就業者から商品若しくはサービスの提供を受ける者（今後提供を受けられる可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。
- (2) 事業者 市内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体又は事業を行う個人をいう。
- (3) 就業者 市内で業務に従事する者（個人事業主、フリーランス、ボランティアに従事する者、訓練及び実習を受けている者、事業者の事業に関連し、市外でその業務に従事する者等を含む。）をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる言動であって、暴行、脅迫その他の違法な行為又は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により、当該就業者の人格、尊厳又は就業環境が害されるものをいう。

2 前項第4号のカスタマーハラスメントを例示すると、おおむね次のとおりである。

- (1) 就業者の提供する商品に瑕疵又はサービスに過失が認められない場合における妥当性を欠く要求（契約金額の著しい減額を要求すること、欠陥のない商品を交換するよう要求すること、提供済みのサービスを再提供するよう要求すること等を含む。）
- (2) 要求の内容が就業者の提供する商品又はサービスの内容と関係がないもの（業務とは関係がない個人的な用事を依頼すること、個人的な連絡先及び住所などのプライバシーに関する事項を教えるよう要求すること等を含む。）
- (3) 暴行、傷害その他の身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、わざとぶつかる、唾を吐きかける、物を投げつける等を含む。）
- (4) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃（危害を加えるような発言、店舗の物を損壊することをほのめかす発言、人格を否定するような言動、多数の者の前で名誉を傷つける言動、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等に悪質な<sup>ひぼう</sup>誹謗中傷を投稿すること及び就業者を撮影した画像等を本人の同意な

く公開すること並びにこれらの行為をほのめかす言動，盗撮その他の無断での撮影等を含む。)

(5) 威圧的な言動（声を荒げる，にらむ，話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること，揚げ足を取り責め立てること，反社会的勢力との繋がりをほのめかすこと等を含む。)

(6) 継続的で執拗な言動（長時間にわたり厳しく叱責すること，同様の質問及び実現困難な要求を繰り返すこと，当初の話からのすり替え，同様の電子メール等を執拗に繰り返し送ること等を含む。)

(7) 拘束的な行動（長時間にわたる居座り及び電話で拘束すること，個室等で拘束し，長時間にわたり執拗に自らの要求を繰り返すこと等を含む。)

(8) 差別的な言動（人種，職業，性的指向（恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向をいう。），ジェンダーアイデンティティ（自己の属する性別についての認識に関するその同一性の有無又は程度に係る意識をいう。）等に関する侮辱的な言動等を含む。)

(9) 性的な言動（わいせつな言動，つきまとい行為等を含む。)

(10) 過度な商品交換の要求（提供した商品と比較して，社会通念上著しく高額な商品及び入手困難な商品と交換するよう要求すること等を含む。)

(11) 過度な金銭補償の要求（提供した商品及びサービスと比較して，社会通念上著しく高額な金銭による補償を要求すること等を含む。)

(12) 過度な謝罪の要求（正当な理由なく，謝罪文を書くよう要求すること，自宅に来て謝罪するよう要求すること，土下座を要求すること等を含む。)

（基本理念）

第3条 カスタマーハラスメントは，就業者の人格，尊厳又は就業環境を害するものであるとともに，事業の生産性の低下，人材の流出等事業者の事業の継続に重大な影響を及ぼし，ひいては社会経済活動に深刻な影響を及ぼすものであるとの認識の下，社会全体でその防止が図られなければならない。

2 カスタマーハラスメントは，刑法（明治40年法律第45号）第2編に規定する傷害，暴行，脅迫，名誉棄損，侮辱，器物損壊その他の罪に該当し得るもの及び民法

(明治29年法律第89号)に規定する不法行為による損害賠償の責任が生じ得るものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

3 カスタマーハラスメントの防止は、就業者及び顧客等が対等な立場において互いを尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならない。

4 カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意して行われなければならない。

5 カスタマーハラスメントの防止は、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るとの認識の下に行われなければならない。

(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。

(適用上の注意)

第5条 この条例の適用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第7条第2項及び第8条第2項に規定する障害者への必要かつ合理的な配慮並びに共生社会の実現を推進するための認知症基本法(令和5年法律第65号)第7条に規定する認知症の人への必要かつ合理的な配慮に留意しなければならない。

(市の責務)

第6条 市は、第3条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、顧客等、事業者及び就業者に対し、カスタマーハラスメント防止施策を実施する責務を有する。

(顧客等の責務)

第7条 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動が当該就業者の人格、尊厳又は就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第8条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの防止のため、就業

者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、当該カスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 就業者のうち事業者と雇用関係にない者に対する前項の規定の適用については、同項の規定にかかわらず、同項中「雇用管理上」とあるのは「業務遂行に支障が生じないための」とする。
- 3 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、事案の内容や状況に応じ、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 4 事業者は、就業者が第1項の相談を行ったこと又は事業者による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該就業者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 5 事業者は、他の事業者から当該他の事業者が講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。
- 6 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、当該就業者が他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮を行うよう努めなければならない。
- 7 事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、基本理念にのっとり、自らも、カスタマーハラスメントの問題に対する関心と理解を深め、他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
- 8 事業者は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

（就業者の責務）

第9条 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深め、次に掲げることに努めなければならない。

(1) 他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うこと。

(2) 事業者が講ずる前条第1項及び第3項の措置に協力すること。

(3) カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとること。

2 就業者は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(基本的施策)

第10条 市は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策に取り組むものとする。

(1) カスタマーハラスメントの防止に係る支援事業等に関する情報の提供

(2) カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育

(3) カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言

(4) 前3号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策

(関係機関等との連携)

第11条 市は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、労働局その他の関係機関、事業者団体、労働者団体、消費者団体等（以下これらを「関係機関等」という。）と連携し、関係機関等の意見を聴くとともに、カスタマーハラスメント防止施策に反映するよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第12条 市は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

(カスタマーハラスメント撲滅月間)

第13条 市は、カスタマーハラスメントの防止について、市民の関心と理解を深めるため、岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間（以下「カスタマーハラスメント撲滅月間」という。）を設ける。

2 カスタマーハラスメント撲滅月間は、12月とする。

3 市は、カスタマーハラスメント撲滅月間においては、関係機関等と相互に連携協力を図りながら、その趣旨にふさわしい事業を実施するよう努めるものとする。

## 附 則

### (施行期日)

- 1 この条例は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。ただし、附則第 3 項の規定は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 6 3 号）の施行の日から施行する。

### (検討)

- 2 市は、社会環境の変化、この条例の施行の状況及びカスタマーハラスメントの防止に関する法令の整備の状況を勘案し、この条例の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて罰則を設けることその他所要の措置を講ずるものとする。

### (岡山市カスタマーハラスメント防止条例の一部改正)

- 3 岡山市カスタマーハラスメント防止条例（令和 8 年市条例第 2 9 号）の一部を次のように改正する。

第 8 条第 1 項中「講ずるよう努めなければならない」を「講じなければならない」に改め、同条第 2 項を削り、同条第 3 項中「講ずるよう努めなければならない」を「講じなければならない」に改め、同項を同条第 2 項とし、同項の次に次の 1 項を加える。

- 3 就業者のうち事業者と雇用関係にない者に対する第 1 項及び前項の規定の適用については、これらの規定にかかわらず、第 1 項中「雇用管理上」とあるのは「業務遂行に支障が生じないための」と、同項及び前項中「講じなければならない」とあるのは「講ずるよう努めなければならない」とする。

第 8 条中第 8 項を第 9 項とし、第 7 項を第 8 項とし、第 6 項を第 7 項とし、第 5 項の次に次の 1 項を加える。

- 6 前各項の規定に基づく事業者が実施する措置等については、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 4 1 年法律第 1 3 2 号）第 3 3 条第 4 項の指針に基づき行うものとする。

第 9 条第 1 項第 2 号中「第 3 項」を「第 2 項」に改める。