

中之条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、顧客等からのカスタマーハラスメントが就業者の心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続等を害するおそれがあることに鑑み、カスタマーハラスメントの防止に関し基本的な事項を定め、もって豊かで安心した町民生活の充実と町の経済活動の健全な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意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者 町内で事業（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（国や地方公共団体を含む。）又は個人をいう。
- (2) 就業者 町内で業務に従事する者（顧客等と直接の契約関係にあるか否かを問わず、事業者の役員若しくは使用人その他の従業者又は個人）をいう。
- (3) 顧客等 就業者から物品又は役務の提供（公共サービスを含む。）を受け、又は受ける可能性のある者又は就業者の業務に関係する利害関係者をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 顧客等から就業者に対して行われる暴行、脅迫、その他の違法な行為又は正当な理由のない過度な要求、暴言、長時間の拘束等で社会通念上許容される範囲を超え、就業環境が害される行為をいう。

(基本理念)

第3条 カスタマーハラスメントの防止対策は、顧客等、事業者等、町民それぞれの主体的な取組により推進されなければならない。

2 カスタマーハラスメントの防止対策は、事業者と顧客等が良好な関係の下で、事業者の安定的な事業活動の継続及び就業者の心身の健康保持及び就業環境の充実が図られるよう努めるものとする。

3 カスタマーハラスメントの防止対策は、顧客等の要望の申出や権利が不当に妨げられることのないよう配慮しなければならない。

(町の責務)

第4条 町は、前条の基本理念にのっとり、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、情報提供その他必要な支援を行うものとする。

(顧客等の責務)

第5条 顧客等は、カスタマーハラスメント防止への理解を深め、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、町が実施するカスタマーハラスメントの防止対策に協力するとともに、就業者からの相談に応じ、必要かつ適切な措置を講じるよう努めなければならない。

(就業者の責務)

第7条 就業者は、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止の取組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をとるよう努めなければならない。

(関係機関との連携)

第8条 町は、カスタマーハラスメントの防止対策に当たっては、必要に応じて関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。