

## 「三重県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」（中間案）について

### 1 条例検討の背景と経緯

近年、顧客や取引先からの不当な要求等の著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が社会問題化している中、県内においても労働者で32.1%、企業で25.1%がカスハラの被害を経験しているなど深刻な被害が発生している実態が県の調査により明らかとなっています。

こうした実態をふまえ、県では、県内で働く人や事業者をカスハラの被害から守るため、学識経験者や関係団体等で構成する「三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会」（以下「懇話会」という。）を設置し、令和7年2月に条例の制定も含めたカスハラ防止対策の方向性を取りまとめました。

取りまとめ結果を受けて、より実効性の高い条例となるよう専門家の助言も得ながら、関係機関との調整を進めつつ、具体的な内容の検討を行い、中間案を取りまとめました。

#### 【これまでの検討状況】

令和6年5月から7月まで	カスハラ実態アンケート調査 県内におけるカスハラの実態の把握
7月23日	カスタマーハラスメント防止対策推進会議 カスタマーハラスメント防止対策に係る検討体制や庁内の取組、今後の進め方
8月19日	第1回懇話会 現状と課題の把握
11月5日	第2回懇話会 防止対策の方向性、実効性ある対策の検討
令和7年2月7日	第3回懇話会 防止対策の方向性のとりまとめ
3月から4月まで	カスハラ実態アンケート調査 カスハラ行為による詳細な被害実態及び事業者の防止対策状況の把握
令和8年2月20日	カスタマーハラスメント防止対策推進会議 条例中間案の概要

## 2 条例の中間案の概要（別紙1）

### （1）第1章 総則

#### ① 目的（第1条）

就業者の尊厳の保持並びに安全及び健康の確保、事業者の安定した事業活動の促進を図ることによって、県民生活の向上及び地域経済の健全な発展に寄与することを目的とします。

#### ② 定義（第2条各号）

条例の保護の対象となる「就業者」やカスハラの実体となり得る「顧客等」の範囲を明確にするため、主要な用語の定義を次のとおり整理します。

##### ア 事業者

営利、非営利を問わず、県内で事業を行う個人事業者、法人その他の団体を対象とします。

なお、事業の対象には、一般消費者との取引（B to C）に係るものだけでなく、事業者間の取引（B to B）に係るものも含まれます。

##### イ 就業者

県内で「働く人」を守るため、事業者に雇用される従業員に加え、役員や代表者、事業に従事する同居の親族も対象とします。

##### ウ 顧客等

商品やサービスの提供を受ける者（店舗で購入を検討している者など、今後提供を受ける可能性がある者も含みます。）に加え、その親族や同居人のほか、店舗の近隣住民などの事業者の事業遂行に係る者も対象とします。

##### エ カスタマーハラスメント

顧客等による行為のうち、「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」とします。

#### ③ 基本理念（第3条）

職場外の第三者による行為が原因となって発生するカスハラの実質をふまえ、顧客等を含む全ての関係者による主体的かつ積極的な取組によって、社会全体でカスハラ防止を推進していかねばならない旨を規定します。

また、顧客等と就業者が対等の立場において相互に尊重しなければならない旨を規定します。

#### ④ カスタマーハラスメントの禁止（第4条）

カスハラは許してはならないという認識のもと、何人もカスハラを行ってはならない旨を明記します。

⑤ 適用上の注意（第 5 条）

顧客等による正当な権利行使が不当に制限されることのないよう十分に配慮した上で条例を適用する旨を明記します。

⑥ 県の責務（第 6 条）

県として、基本理念をふまえて必要な施策を講ずるとともに、関係機関と連携協力しなければならない旨を規定します。

⑦ 顧客等、事業者、事業者団体、就業者の責務（第 7 条から第 10 条まで）

社会全体でカスハラ防止に取り組むため、それぞれの立場から、カスハラへの関心・理解の深化やカスハラ防止につながる行動・取組の実施、県の施策への協力に努めることを規定します。

（2）第 2 章 カスタマーハラスメント防止施策の推進

① 指針の作成（第 11 条）

カスハラの内容（類型や考え方）やその防止に向けた県の施策、各主体に求められる取組などを具体的に示した指針を定めます。

② 県の施策（第 12 条）

カスハラ防止に向けた施策として、カスハラ防止に関する啓発・教育、消費生活や就業環境に関する相談・助言等を実施します。

施策を効果的かつ効率的に推進するための計画を策定し、有識者等の意見も聴きながら、適切に進捗管理を行うこととします。

③ 事業者の措置（第 14 条）

カスハラを防止するため、基本方針の策定・公表、相談対応のための体制整備その他の措置を事業者が講ずるよう努めることを規定します。

また、カスハラが発生した際には、就業者の安全を確保し、行為者に対して中止を求めるなどの必要な措置を講ずるよう努めることを規定します。

（3）第 3 章 特定カスタマーハラスメント（別紙 2）

① 知事に対する申出（第 15 条）

関係団体等との意見交換や実態に関する調査を行ったところ、「1 か月以上の長期休業」や「離職」のような重大な被害が生じていることが判明し、これらの事案には刑法や県迷惑行為防止条例などの既存法令で対応できないと考えられる事案が存在することが確認されました。

条例の実効性を確保するため、このような悪質なカスハラ行為を「特定カスタマーハラスメント」（以下「特定カスハラ」という。）と規定した上で、第 14 条に基づく防止措置を講じてもおしまない特定カスハラについて、事業者から知事に対して、適切な措置を講ずるよう申し出ることができることを規定しています。

## ② 禁止命令（第 16 条）

知事は、事業者からの申出を受け、第 18 条の有識者で構成される審査会から意見を聴取した上で、特定カスハラの実行者に対し、当該行為を行わないよう禁止命令を発することができることを規定します。

なお、申出のあった事案が規制対象に該当するか否かについては、行為の目的、経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質等を考慮しつつ、審査会の意見を聴いた上で、慎重に判断することとします。

## （4）第 5 章 罰則

### ① 罰則（第 21 条）

知事による禁止命令に違反した者に対し、50 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する罰則規定を設けます。

## 2 今後の対応

条例の制定に向けて、津地方検察庁との協議を継続しつつ、協議の内容やパブリックコメントの結果をふまえ条例案の精査を進めていきます。

### 【参考】今後のスケジュール（予定）

令和 8 年 3 月	パブリックコメントの実施
6 月	政策企画雇用経済観光常任委員会への報告 (条例最終案、指針中間案)
9 月	定例月会議 条例案提出
令和 9 年 4 月 1 日	条例施行

## 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、反復して、又は大声を発し、若しく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次の行為を行うこと 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） ④ 業務遂行に関する正当な権利行使の妨害 2 長時間にわたって、反復して、又は著しく不快若しくは嫌悪の情をいだかせるような方法で、卑わいな言動を行うこと
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 ○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あたり、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

## 特定カスハラの実例

## 特定カスハラの実例

第1号 正当な理由がないのに、長時間にわたって、反復して、又は大声を発し、若しく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次の行為を行うこと。

イ 金銭、物品その他の利益の供与を要求すること。

ロ 謝罪又は面会を行うよう要求すること。

ハ イ及びロに掲げるもののほか、事業者又は就業者が拒否したにもかかわらず、事業者の業務上著しく対応困難な要求を行うこと。

ニ 事業者の業務遂行に関する正当な権利の行使を妨害すること。

- 職員の対応によって被害（負傷）が発生したとの真偽不明な主張があり、厳しい口調で何度も繰り返して金銭を要求された。

- 法令上で定められたサービス以外のサービスの提供を強要され、提供を断ったところ虚偽の事実を関係者に言いふらしサービスの強要を継続した。

- 事業者のルールを守るよう要請したところ、正当な理由なくルール遵守を拒み、ひどい罵声を浴びせながら施設利用を継続した。

第2号 長時間にわたって、反復して、又は著しく不快若しくは嫌悪の情を催させるような方法で卑わいな言動を行うこと。

- 「公共の場所又は公共の乗物」に該当しない場所（自宅等）において卑わいな言動が行われた。

- 電話で、繰り返し卑わいな発言が行われた。

※ 個別具体の言動が規制対象に該当するか否かについては、行為の目的、経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質等を考慮しつつ、有識者で構成される審査会の意見を聴いた上で、慎重に判断

## 【罰則規定の適用イメージ】



【調査の概要】

- 調査手法 WEBアンケートシステムによる回答
- 調査期間 令和7年3月18日（火）から4月30日（水）まで
- 調査対象 **県内で事業を行う事業者**及び**県内で働く就業者**（県庁内各部局を通じ、業界団体・事業者へ調査票等を配布）
- 有効回答数 事業者 **914**者 就業者 **6,475**名

【結果概要】

有効回答数                      カスハラ被害の発生状況                      重大な被害\*をもたらしたカスハラ行為のうち既存法令で対応できない事案

<p>事業者</p>  <p>914者</p>	<p>過去3年間のカスハラ行為被害発生事業者数</p> <p><b>130</b>者（<b>14.2</b>%）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員のミスに対して、過剰な説明の要求や繰り返しの謝罪の要求を行う（医療、福祉）</li> <li>● 事業者の定めたルールを守らず、職員に対して大声で暴言を浴びせルールを遵守しない（その他サービス業）</li> <li>● 顧客等の自宅において、職員に対して卑わいな言動を行う（医療、福祉）</li> </ul>
<p>就業者</p>  <p>6,475名</p>	<p>過去3年間のカスハラ行為被害就業者数</p> <p><b>745</b>名（<b>11.5</b>%）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店舗の新規オープンに伴う近隣道路の渋滞に関し、長時間にわたって謝罪の要求や対応困難な要求を行う（卸売業・小売業）</li> <li>● 顧客等が求める対応ができていないことを理由として、毎日のように顧客等が望む対応を行うように要求する（教育、学習支援業）</li> <li>● 職員の対応によって被害が発生したとの真偽不明な主張があり、毎日のように被害に対する補償を要求する（医療、福祉）</li> </ul>

\*「重大な被害」：カスハラ行為による就業者の「長期休業（1か月以上）」又は「離職」の被害