

三重県カスタマーハラスメント防止条例(令和八年三重県条例第三十二号)

目次

第一章	総則(第一条―第十条)
第二章	カスタマーハラスメント防止施策の推進(第十一条―第十四条)
第三章	特定カスタマーハラスメント(第十五条―第十九条)
第四章	雑則(第二十条)
第五章	罰則(第二十一条)
附則	

第一章 総則

(目的)

第一条 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、県、顧客等、事業者、事業者団体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、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することにより、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を図り、もって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することを目的とする。

(定義)

第二条 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。

- 一 事業者 個人事業者(事業を行う個人をいう。)又は法人その他団体(従業員を使用するものに限る。)であつて、県の区域内において事業を行うものをいう。
- 二 就業者 次に掲げる者をいう。
 - イ 事業者中使用される者で賃金を支払われるもの
 - ロ 事業者の役員又は代表者
 - ハ 事業者の代表者と同居する親族であつて、当該事業者の業務に従事するもの(イ又はロに該当する者を除く。)
- 三 顧客等 次に掲げる者をいう。
 - イ 事業者から商品又は役務の提供を受ける者(提供を受ける可能性がある者を含む。)
 - ロ イに掲げる者の親族、同居人その他のイと密接な関係を有する者
 - ハ イ及びロに掲げる者のほか、事業者の事業の遂行に関係を有する者
- 四 事業者団体 事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。
- 五 カスタマーハラスメント 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つて、就業者の就業環境を害するものをいう。

(基本理念)

第三条 カスタマーハラスメントは、就業者の尊厳を侵害し、心身に重大な影響を及ぼす

おそれがあるとともに、事業活動にも支障を生じさせるおそれがあることに鑑み、県、顧客等、事業者、事業者団体、就業者その他関係機関による主体的かつ積極的な取組の推進が重要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の防止に当たっては、顧客等及び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。

（カスタマーハラスメントの禁止）

- 第四条 何人も、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）

- 第五条 この条例の適用に当たっては、顧客等からの要望の申出、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しなければならない。

（県の責務）

- 第六条 県は、基本理念にのっとり、顧客等、事業者、事業者団体及び就業者に対し、カスタマーハラスメントの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するものとする。

- 2 県は、前項の施策を実施するに当たっては、国、市町、事業者団体その他の関係機関（第十二条第四項において「関係機関等」という。）と連携協力するものとする。

（顧客等の責務）

- 第七条 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を高め、理解を深めるとともに、就業者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。

- 2 顧客等は、県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）

- 第八条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心を高め、理解を深めるとともに、主体的かつ積極的にカスタマーハラスメントの防止に関する対策（次条第一項及び第十条第二項において「カスタマーハラスメント防止対策」という。）を講ずるよう努めなければならない。

- 2 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等として中小受託事業者（受託中小企業振興法（昭和四十五年法律第百四十五号）第二条第五項に規定する中小受託事業者をいう。）その他の関係先に対してカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 3 事業者は、県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。

（事業者団体の責務）

- 第九条 事業者団体は、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を高め、理解を深めるとともに、その構成員である事業者が講ずるカスタマーハラスメント防止対策に必要な助言、協力その他の支援を講ずるよう努めなければならない。

- 2 事業者団体は、県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）

第十条 就業者は、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を高め、理解を深めるとともに、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。

2 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。

3 就業者は、県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。

第二章 カスタマーハラスメント防止施策の推進

（カスタマーハラスメントの防止に関する指針の作成）

第十一条 県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、カスタマーハラスメントの防止に関する指針（以下「指針」という。）を定めるものとする。

2 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 カスタマーハラスメントの内容に関する事項
 - 二 顧客等、事業者、事業者団体及び就業者の責務に関する事項
 - 三 カスタマーハラスメントを防止するために実施すべき県の施策に関する事項
 - 四 カスタマーハラスメントを防止するために必要な事業者の取組に関する事項
 - 五 前各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事項
- 3 県は、指針を定め、又はこれを変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

（施策の推進）

第十二条 県は、指針に基づき、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策を実施するものとする。

- 一 県の支援事業等に関する情報の提供
 - 二 カスタマーハラスメントの防止に関する啓発及び教育
 - 三 消費生活に関する相談及び助言
 - 四 就業環境に関する相談及び助言
 - 五 前各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
- 2 県は、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についての計画（以下この条において「計画」という。）を定めるものとする。

3 県は、計画を定め、又はこれを変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

4 県は、計画に基づく施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴くものとする。

（財政上の措置）

第十三条 県は、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。

（事業者による措置等）

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマーハラスメントを防止するための措置として、

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、カスタマーハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

- 2 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、当該カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、その中止の要求その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第三章 特定カスタマーハラスメント

（知事に対する申出）

- 第十五条 事業者は、カスタマーハラスメントに該当する行為であつて、次の各号のいずれかに該当するもの（次条において「特定カスタマーハラスメント」という。）について、前条第二項に定める措置を講じたにもかかわらず中止されない場合には、規則で定める手続に従い、知事に対しその旨を申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる。

- 一 正当な理由がないのに、長時間にわたり、又は反復して、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。

- 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。

- 二 正当な理由がないのに、大声を發し、又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、前号イからハまでに掲げるいずれかの行為を行うこと。

- 三 正当な理由がないのに、長時間にわたり、又は反復して、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。

- イ 卑わいな言動を行うこと。

- ロ つきまといを行うこと。

- 四 正当な理由がないのに、就業者を著しく羞恥させ、又は就業者に不安を覚えさせるような方法で、前号イ又はロに掲げるいずれかの行為を行うこと。

（禁止命令）

第十六条 知事は、前条の規定による申出を受けたときは、特定カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、当該申出をした事業者に対する特定カスタマーハラスメントを行わないよう命ずることができる。

- 2 知事は、前項の規定による命令をしようとするときは、あらかじめ、三重県カスタマーハラスメント防止対策審査会（次項、第十八条及び第十九条において「審査会」という。）の意見を聴かなければならない。

- 3 知事は、前項の規定により審査会の意見を聴くときは、その旨を当該特定カスタマーハラスメントを行った顧客等に通知するものとする。

- 4 知事は、第一項の規定による命令をしたときは、当該命令の内容（カスタマーハラスメントの防止を図るため一般に周知させる必要があると認められるものに限る。）を公表することができる。

- 5 第一項の規定による命令の効力は、当該命令をした日から起算して一年以内とする。

（官庁等に対する照会）

第十七条 知事は、この条例に基づく施策を実施するに当たり、官庁若しくは公署又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。

（審査会の設置及び運営）

第十八条 カスタマーハラスメントの防止のために必要な事項（第十六条第二項に定める意見を含む。）について、知事の諮問に応じて調査審議を行わせるため、知事の附属機関として、審査会を置く。

2 審査会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

（審査会の調査審議手続）

第十九条 審査会は、前条第一項の調査審議に必要な範囲において、次の各号に掲げる調査を行うことができる。

一 関係者に対し、資料の提出、説明その他必要な協力を求めること。

二 前号に掲げるもののほか、調査審議に必要な調査

2 審査会は、第十六条第二項の規定により調査審議の対象となっている者に対し、相当の期間を定めて、書面による意見の提出を求めることができる。

3 審査会は、必要があると認めるときは、その指名する委員に第一項各号の規定による調査を行わせることができる。

第四章 雑則

（委任）

第二十条 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、規則で定める。

第五章 罰則

第二十一条 第十六条第一項の命令に違反した者は、五十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

附 則

（施行期日）

1 この条例は、令和九年四月一日から施行する。ただし、次項から附則第四項までの規定は、公布の日から施行する。

（準備行為）

2 県は、この条例の施行の日（以下この項から附則第四項までにおいて「施行日」という。）前においても、第十一条の規定の例により、指針を定めることができる。この場合において、県は施行日前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

3 前項の規定により定められた指針は、施行日において第十一条の規定により定められた指針とみなす。

4 第十八条の規定による審査会の設置のために必要な行為は、施行日前においても行うことができる。