

誰もが働きやすい職場づくりを考えませんか ～カスタハラ防止対条例（骨子案）への御意見を本日から募集～

- 京都府では、全ての働く人々をカスタマー・ハラスメントから守り「誰もが働きやすい職場づくり」を進めるため、「京都府カスタマー・ハラスメントの防止等に関する条例（仮称）」を制定することとしております。
- 10月6日（火）から、同条例の骨子案について、府民の皆さまからの御意見や御提案を募集しますので、周知をお願いします。

1 募集期間

令和8年10月6日（火）から10月26日（月） ※必着

2 意見の提出方法

以下のいずれかの方法で京都府商工労働観光部労働政策室労働政策企画係あてに提出

・メール

rodoseisaku@pref.kyoto.lg.jp

・ファックス

075-414-5092

・郵送

〒602-8570（専用郵便番号のため、住所記載不要）

3 公表資料の閲覧・入手方法

（1）インターネット

京都府ホームページ「京都府カスタマー・ハラスメントの防止等に関する条例（仮称）の骨子案に対する御意見の募集について」に掲載

URL：<https://www.pref.kyoto.jp/rosei/news/publiccomment.html>

（2）印刷物

京都府庁（府政情報センター、労働政策室）、各広域振興局、京都府府税事務所、府立京都学・歴彩館、府消費生活安全センター等で配布

（ 府民からお寄せいただいた意見等につきましては、取りまとめの上、府の考え方と併せて、ホームページ等で公表します。 ）

【本報道発表に関するお問合せ】

商工労働観光部労働政策室 室長 草分 TEL 075-414-5080
課長補佐兼係長 加藤 TEL 075-414-5550



京都府カスタマー・ハラスメントの防止等に関する条例（仮称）の骨子案

1 制定の趣旨

- カスタマー・ハラスメントは働く人々の人格や尊厳を傷つけるとともに、仕事に対する意欲を失わせる行為であり、近年、社会問題となっています。
- 雇用関係のある労働者を対象としたカスタマー・ハラスメントを防止するため、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（以下「法」という。）が改正され、本年 10 月 1 日に施行されました。
- 今後も京都が発展していくためには、法が保護対象とする雇用関係のある労働者を含む、全ての働く人々のカスタマー・ハラスメントを防止し、安心して働くことのできる環境をつくらなければならないと考えています。
- 一方、顧客等からの正当な要求は、事業者のよりよい活動につながることもあり、条例の制定がこのような正当な要求の妨げになることは避けなければなりません。
- また、働く人々が、業務の中で取引の相手方などにカスタマー・ハラスメントを行い得る立場になることもあり、誰もがカスタマー・ハラスメントを行う側にも受ける側にもなるという点も踏まえながら、新たな条例を制定するものです。

2 主な内容

＜カスタマー・ハラスメントから保護する対象＞

- 民間企業や行政機関で働く人々のほか、法が保護対象としていない企業の経営者、個人事業主、フリーランス、ボランティアスタッフ、インターンシップ参加者など、あらゆる働く人々を対象とします。

＜カスタマー・ハラスメントの定義＞

- 顧客等からの行き過ぎた言動により、①働く人々が精神的・身体的な苦痛を与えられること、②人格・尊厳を害されること、又は③働く環境が害されることと定義します。

＜基本理念＞

- 次に掲げる事項を条例の制定に当たっての基本的な理念とします。
 - ・ カスタマー・ハラスメントを防止し、また、発生した場合に適切に対応することは、働く人々の心身の健康や尊厳、働く環境を守るとともに、持続可能な社会の実現のために欠かせないものであること。
 - ・ 働く人々と顧客等が互いに人格と尊厳を尊重し合いながら、また、顧客等からの正当な要求が妨げられないよう配慮しながらカスタマー・ハラスメントは防止されなければならないこと。
 - ・ カスタマー・ハラスメントを防止するための措置は、府や国、市町村などが連携して行い、あらゆる働く人々が受けられるようにしなければならないこと。

<カスタマー・ハラスメントの禁止>

- 全ての人に対し、カスタマー・ハラスメントを生じさせるような言動を禁止することとします。

<各主体の責務・役割>

- 各主体の責務・役割は次のとおりです。

主 体	責務・役割
京都府	・カスタマー・ハラスメントを防止するための施策を総合的に策定し、実施する。
顧客等	・働く人々に対する言動に必要な注意を払うよう努める。 ・府などが実施するカスタマー・ハラスメントを防止するための施策に協力するよう努める。
事業者	・法の保護対象となっていない働く人々に対しても相談対応に応じるなど、カスタマー・ハラスメントを防止するための適切な措置を講じるよう努める。 ・府などが実施するカスタマー・ハラスメントを防止するための施策に協力するよう努める。
労働者等	・事業者が実施するカスタマー・ハラスメントを防止するための措置に協力するよう努める。 ・取引の相手方と接する際には、自らの言動に必要な注意を払うよう努める。
事業者団体	・構成員である事業者へ助言、協力その他の援助を行うよう努める。 ・府などが実施するカスタマー・ハラスメントを防止する施策に協力するよう努める。

<京都府の施策>

- 京都府では、カスタマー・ハラスメントを防止するため、次の施策を推進します。
 - ・事業者によるカスタマー・ハラスメントを防止するための取組を支援するための情報の収集・提供、助言
 - ・カスタマー・ハラスメントを防止する施策を推進するための体制の整備
 - ・事業者団体、大学、国、市町村などと連携した、カスタマー・ハラスメントを防止するための広報・啓発、教育