

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