

静岡県カスタマーハラスメント防止条例をここに公布する。

令和7年10月17日

静岡県知事 鈴木 康 友

静岡県条例第48号

静岡県カスタマーハラスメント防止条例

静岡県は、温暖な気候と富士山、駿河湾、浜名湖などの豊かな自然の中で多彩な産業を展開し、県民一人ひとりのたゆまぬ努力と誠意によって発展を遂げてきた。今後も静岡県が持続的に発展していくためには、誰もが安心して生き生きと働くことができる環境を整備することが必要不可欠である。

しかしながら、近年、顧客等からの正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束などのカスタマーハラスメントに係る問題が深刻化している。

カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害するだけでなく、働く意欲の低下、離職による人材不足及び安定した事業活動への支障を生じさせ、静岡県の持続的な発展に悪影響を及ぼすものである。

そこで、県、事業者、就業者及び顧客等が一体となり、何人も、あらゆる場においてカスタマーハラスメントを行ってはならないという共通認識を持ちながら、カスタマーハラスメントの防止に向けて取り組む必要がある。

もっとも、顧客等からの正当な苦情、要望等は、商品の品質又はサービスの改善につながるものであり、顧客等の権利の保護に十分配慮することも重要である。

このような認識の下、就業者と顧客等が互いに尊重し合いながら、カスタマーハラスメントのない持続可能な社会の実現を図るため、この条例を制定する。

(目的)

第1条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、県、事業者、就業者及び顧客等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基本的な事項を定めることにより、顧客等の権利の保護に配慮しつつ、就業者の安全及び心身の健康並びに事業者の安定した事業活動の確保を図り、もって持続可能な社会の実現に寄与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 県内で事業を行う法人その他の団体又は個人をいう。
- (2) 就業者 県内で業務に従事する者（事業者の行う事業に関連し、県外でその業務に従事する者を含む。）をいう。
- (3) 顧客等 就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（その提供を受けようとする者を含む。）その他の就業者の従事する業務に関係を有する者をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 顧客等の言動のうち、就業者の従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該就業者の就業環境を害するものをいう。

(基本理念)

第3条 カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害する等就業環境を害し、事業者の安定した事業活動に影響を及ぼすもの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、就業者と顧客等が対等の立場において相互に尊重し合うことを旨としなければならない。

(カスタマーハラスメントの禁止)

第4条 何人も、あらゆる場において、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5条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

(県の責務)

第6条 県は、第3条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を実施するものとする。

2 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、国、市町その他の関係機関との連携に努めるものとする。

(事業者の責務)

第7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就業者の関心と理解を深めるとともに、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。

2 事業者は、カスタマーハラスメントにより就業者の就業環境が害されることのないよう、必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れ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。

3 事業者は、その行う事業に関して就業者が顧客等と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。

4 事業者は、他の事業者からカスタマーハラスメントの防止に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

(就業者の責務)

第8条 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と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、その従事する業務に関して事業者が講ずる前条第2項及び第3項の措置に協力するよう努めなければならない。

(顧客等の責務)

第9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と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。

(施策の推進)

第10条 県は、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。

(1) カスタマーハラスメントの防止に関する指針の策定

- (2) カスタマーハラスメントの防止に係る支援の事業等に関する情報の提供
- (3) カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育
- (4) カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言
- (5) 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の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、学識経験者、経済団体、労働者団体、消費者団体その他の関係者の意見を聴き、カスタマーハラスメント防止施策に反映するよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第11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。

附 則

- 1 この条例は、令和8年4月1日から施行する。
- 2 知事は、カスタマーハラスメント防止施策の実施状況その他社会経済情勢の変化を勘案し、この条例の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。