

北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針（素案）の概要

令和7年(2025年)2月
経済部労働政策局雇用労政課

条例第9条 道は、事業者等が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組によりとられることとなるべきカスタマーハラスメントへの適切な対処方法、カスタマーハラスメントの事例、その他の必要な事項を定めた指針を作成し、公表するものとする。

第1 策定目的

この指針は、北海道カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）防止条例（令和6年北海道条例第81号。以下「条例」という。）第9条の規定に基づき策定する。

本指針は、条例の目的達成のため、カスハラへの適切な対処方法（カスハラの対処方法に関する事項）、カスハラの事例（カスハラの代表的な例）、その他の必要な事項（条例の用語に関する事項、責務等に関する事項）を定めるものである。

第2 条例の用語に関する事項（定義）

1 顧客等の考え方について

「顧客等」とは、商品又は役務の提供を受ける者及び提供を受けることを検討している者であり、個人だけでなく企業間取引などの発注者や円滑な業務の遂行にあたり対応が必要となる事実上の利害関係がある者も含まれる。

【顧客の例：施設利用者、企業間取引での発注者、観光客、顧客の親族や知人など】

2 事業者の考え方について

「事業者」とは、法人その他の団体又は、個人で事業を行っている者をいう。

【事業者の例；民間企業、NPO法人、公共的機関、個人事業主など】

3 事業者団体の考え方について

「事業者団体」とは、登記や法人格の有無、営利を目的とするしない及び事業規模の大小に関係なく、二以上の事業者による結合体又はその連合体をいう。

【事業者団体の例：事業協同組合、商工会、商工会議所連合会、組合連合会など】

4 従業者等の考え方について

「従業者等」とは、有償・無償問わず事業者で使用される者を指し、個人事業主のほか、事業者からの委託契約によって働く委託事業者の従業者等も含まれる。

【従業者等の例：販売員、教員、医師、派遣職員、ボランティア、個人事業主など】

5 カスタマーハラスメントの考え方について

「カスタマーハラスメント」とは、顧客等からの著しい迷惑行為であり、従業者等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当（要求・言動等が妥当性を欠く場合又は妥当性がある場合であっても、その実現のための態様・程度の悪質性が高い場合）なものであって、当該要求、言動等により、従業者等の就業環境が害される行為（従業者等が就業する上で支障が生じること）をいう。

【カスタマーハラスメントの代表的な例】

・次の行為例がカスハラに該当する可能性が高い行為と考えるが、限定列举ではなく、実際に該当するか否かは、それぞれの事業者が判断することになる。

(1) 要求が妥当性を欠く場合

- ア 従業者等が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない
- イ 要求が、従業者等の提供する商品・サービスとは関係がない

(2) 要求の妥当性にかかわらず、態様や程度が社会通念上不相当な言動

- ア 身体的な攻撃
- イ 精神的な攻撃
- ウ 威圧的な言動
- エ 土下座の要求
- オ 継続的な、執拗な言動
- カ 拘束的な行動
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 従業員個人への攻撃、要求

(3) 要求の妥当性に照らして、態様や程度が社会通念上不相当な言動等

- ア 過度な商品交換の要求
- イ 過度な金銭補償の要求
- ウ 過度な謝罪の要求

第3 責務等に関する事項

1 道の責務について

道自らが率先してカスハラを「しない、させない」ことに取り組むとともに、市町村等とも連携しながら、カスハラ防止に向けた基本的施策を実施。

2 顧客等の責務について

顧客等と従業者等は対等の立場であり、お互いに思いやりを持った対応が必要。

3 事業者の責務について

従業者等に対する安全配慮義務があり、主体的にカスハラを防止する取組を講じる必要。

4 事業者団体の責務について

構成員である事業者が行うカスハラ防止の取組の協力・援助を行うよう努める。

5 道民の役割について

道民は、条例を通じてカスハラへの関心と理解を深めるよう努める。

第4 カスタマーハラスメントの対処方法に関する事項

1 事業者が行うカスタマーハラスメントの対処方法

(1) 事前の準備

- ア 事業者の基本方針・基本姿勢の明確化
- イ 従業者等(被害者)のための相談対応体制の整備
- ウ マニュアルなどの対応方法や手順の策定
- エ 社内対応ルールに従業者等への教育・研修

(2) 発生時の対応

- ア カスハラの可能性が高い場合の対応
- イ 従業者等の安全の確保

(3) 事後の対応

- ア 従業者等への配慮の措置
- イ 再発防止のための取組

(4) 他のハラスメント対策との一元化

国では、パワハラやセクハラなどについて、法令で事業主が雇用管理上講ずべき措置を定めている。また、あらゆるハラスメント相談について一元的に応じる体制を整備することが望ましいとされており、カスハラについても同様の取扱とするのが有効です。

2 顧客等の利益の擁護

本来、正当なクレームは、不当に制限されてはならないものであり、従業者等が対応する顧客等の中には、障害のある人など、合理的配慮が必要な人も存在するので、次のような権利等について十分に配慮する必要がある。

【権利の例：消費者の権利、障害者の権利、認知症の人の権利、表現の自由など】

第5 その他 本指針については、法制化や条例改正などを踏まえ、必要に応じて見直しを行う。