

ほっかいどう

ぼうしじょうれい

# 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（やさしい版）

### 「カスタマーハラスメント」ってなに？

「カスタマーハラスメント」（略して、「カスハラ」とは、お客様がお店などで働く人に、無理なことを求めたり、長い時間ずっと文句を言い続けたり、大声で怒鳴ったり、傷つけるようなことを言ったり、嫌がらせをしたりすることで、お客様が悪い態度をとることによって、お店などで働く人が困ったり、怖い思いをしたりすることです。

### 「北海道カスタマーハラスメント防止条例」ってなに？

私たちの快適な暮らしは、それを支える物やサービスを提供するお店などで働く人がいてこそであって、私たちがカスハラをしないようにするほかに、お店などで働く人を守る必要があります。

このことから、北海道では、「カスハラ」の防止を目的に、令和6年11月に「北海道カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。

### 「カスハラ防止条例に係る指針」ってなに？

条例の目的を達成するため、条例で定めた事項をわかりやすく、カスハラの防止方法の具体例などをあげて説明したものです。

## ししん 指針の内容は？

さくてい もくてき じょうれい ようご 策定の目的や条例の用語、カスハラとされる行為の代表的なものや、お客さんやお店屋さん、  
みせ はたら ひと おこな お店で働く人が行わなければならないこと、カスハラ起こった場合の対処方法、お客さんの権利  
などについて記載しています。

みなさんからのご意見お待ちしております

ご意見はこちらから☞

