

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例の概要

【施行日:令和8年7月1日】

条例制定の目的

改正労働施策総合推進法(令和7年法律第63号。以下「改正法」という。)等ではカバーしていない個人事業主やボランティアなどを含めて幅広く働く人をカスタマーハラスメントから守ることにより、誰もが安心して働くことができる就業環境を整備し、事業者が安定した事業活動を継続できる環境を構築するとともに、顧客等の豊かな消費生活・公正な取引を促進する。

基本理念

- 1 カスタマーハラスメントは社会全体でその防止を図らなければならない。
- 2 何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない。
- 3 顧客等及び事業者が対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。
- 4 顧客等の社会通念上許容される範囲の要望の申出等が妨げられることのないように配慮されなければならない。



定義

用語	定義・主な対象
カスタマーハラスメント	以下の3つの要件がそろったもの ①顧客等の言動、②社会通念上許容される範囲を超えたもの、③事業者の就業環境が害されること
事業者	事業主、ボランティア団体・町内会など営利を目的としない活動を行う団体、国・地方公共団体、個人事業主
顧客等	商品・役務の提供を受ける者やその可能性のある者、事業者の行う事業に関係を有する者
事業者団体	特定の事業分野の共通の利益を目指す団体(いわゆる業界団体)
就業者	労働者、ボランティア・町内会役員等、公務員、個人事業主

各主体の責務

主体	責務
県	カスタマーハラスメント防止施策を総合的に実施
顧客等	就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める
事業者	相談体制の整備など就業者の業務の管理上必要な措置、基本方針の作成・公表に努める
事業者団体	事業者の取組への必要な助言・協力その他の支援、基本方針の作成・公表に努める
就業者	基本方針を遵守するよう努める

県の主な施策

- ① 指針の作成・公表 カスハラの内容、各主体の責務に関する事項等を定めた指針の作成・公表
- ② 情報の収集・提供 カスハラ防止に関する取組の情報収集・提供
- ③ 相談・助言 各主体からのカスハラに関する相談への助言
- ④ 啓発活動 県民の関心と理解を深めるための啓発活動
- ⑤ 表彰 事業者・事業者団体の優良な取組への表彰