天理市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８年９月29日

天理市長　並　河　　健

天理市条例第26号

天理市カスタマーハラスメント防止条例

（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関し、基本理念を定め、市、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、事業者の安定した事業活動の促進、就業者の安全及び健康並びに顧客等の豊かな消費生活を確保し、もって公正かつ持続可能な地域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、それぞれ当該各号に定めるところによる。

（１）　事業者　市の区域内（以下「市内」という。）で事業（営利を目的としないものを含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体（国の機関及び地方公共団体を含む。）又は個人をいう。

（２）　就業者　市内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、市の区域外でその業務に従事する者を含む。）をいう。

（３）　顧客等　顧客（就業者から商品若しくはサービスの提供を受ける者又は今後提供を受ける可能性がある者をいう。）、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者の行う事業に関係を有する者（前２号に掲げるものを除く。）をいう。

（４）　著しい迷惑行為　暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

（５）　カスタマーハラスメント　就業者に対する顧客等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超える著しい迷惑行為であって、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侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼす行為であり、許されないものであるとの認識の下に、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は、就業者と顧客等とが対等の立場において、相互に尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならない。

３　カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう配慮して行われなければならない。

（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。

（市の責務）

第５条　市は、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の防止に関する情報提供、啓発その他必要な施策を実施するものとする。

（事業者の責務）

第６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起因する問題に対する関心と理解を深め、カスタマーハラスメントの防止に関する施策に主体的かつ積極的に取り組むとともに、市が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努めなければならない。

２　事業者は、その事業に関し就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに当該就業者の安全を確保するとともに、当該カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

（就業者の責務）

第７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、その業務に関して事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

（顧客等の責務）

第８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、市が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努めなければならない。

（関係機関との連携）

第９条　市は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策の実施に当たっては、必要に応じて国、県、その他の関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

附　則

この条例は、令和８年10月１日から施行する。