

2025年10月1日より

愛知県カスタマーハラスメント防止条例が施行されます。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が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り、かつ、就業者の就業環境を害するもの

カスタマーハラスメントの禁止

何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。県が強いメッセージを打ち出すことにより、事業者、就業者、顧客等が協力し合い、カスハラのない誰もが安心して働くことができる社会を目指します

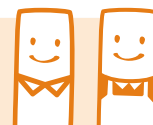
皆様にお願ひすること (各主体の責務)

事業者 事業(営利を目的としないものを含む。)を行う個人又は法人その他の団体(国及び地方公共団体を含む。)

- カスハラへの関心と理解を深めて、県の取組に協力してください。
- 就業者の就業環境を守るために、必要な体制を整備するなど事前に対策を行ってください。
- 就業者がカスハラを受けた時は、カスハラを行った顧客等に向けて行為の中止を求めるなど適切な対応を行ってください。
- 就業者がカスハラを行わないように、就業者に向けてカスハラへの関心と理解を深めるための必要な対応を行ってください。
- 他の事業者から協力を求められた時は、必要な対応を行ってください。



就業者 事業者の行う事業に係る業務に従事する者



- カスハラへの関心と理解を深めて、顧客等への対応を適切に行ってください。また、事業者が行う防止に向けた取組に協力してください。
- 顧客等の立場になる場合は、就業者への言動に注意を払うようにしてください。

顧客等 顧客、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



- カスハラへの関心と理解を深めてください。
- 就業者への言動に注意を払うようにしてください。

カスハラのない誰もが安心して働くことができる社会の実現を目指して、皆さんと一緒に社会全体で取り組んでいきましょう。