

○東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

Tokyo Customer Harassment Prevention Ordinance

令和六年一〇月一日

October 11, 2024

条例第一四〇号

Ordinance No. 140

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を公布する。

The Tokyo Customer Harassment Prevention Ordinance is hereby promulgated.

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例

Tokyo Customer Harassment Prevention Ordinance

東京は、多様な産業と高度な都市機能とが集積した世界有数の都市であり、日本の首都として、我が国の経済を牽引している。その基盤は、多岐にわたる仕事を通じて発揮される人の力である。東京が今後も持続的に発展していくためには、働く全ての人が持てる力を十分に発揮することにより、事業者が安定した事業活動を行い、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができる環境を創出していかなければならない。

One of the world's leading cities, Tokyo hosts a collective of diverse industries and advanced urban functions. As the capital of Japan, it is the driving force of the nation's economy. Tokyo's foundation is the strength of its people, which is demonstrated through a wide range of work. In order for Tokyo to continue to develop sustainably in the future, it is necessary to create an environment in which all workers fully demonstrate their abilities, thereby making it possible for businesses to conduct stable business activities and for anyone to lead an equally enriched life as a consumer.

そのためには、働く人の安全及び健康を害する様々なハラスメントを未然に防止する必要がある。とりわけ、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならない。また、東京で働く人に影響する様々な手段によるカスタマー・ハラスメントを、東京都の区域内にとどまらず、あらゆる場面で防止することが重要である。

To this end, there is a need to prevent the various types of harassment that are harmful to the safety and health of workers. In particular, customer harassment, which constitutes significant disruptive behavior from customers and other parties, must be addressed by society as a whole, not individual businesses, as something that both harms workers and adversely affects the environment in which goods and services are provided and business continuity. It is also important to prevent customer

harassment in its various forms that is detrimental to workers in Tokyo in all situations, not just those within the Tokyo metropolitan area.

もつとも、顧客等による苦情や意見、要望は、業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであることは言うまでもない。また、働く人は、商品又はサービスを提供する就業者であると同時にそれらの提供を受ける顧客等でもあり、誰もがカスタマー・ハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという視点も不可欠である。

Naturally, it goes without saying that complaints, opinions and requests by customers and other parties can lead to the improvement of business and the development of new products and services. It is also imperative to account for the point of view that workers are both the providers of goods and services and customers who receive those goods and services, and that anyone can be either the victim or the instigator of customer harassment.

東京都は、このような認識の下、顧客等と働く人とが対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマー・ハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

Based on this recognition, the Tokyo Metropolitan Government has enacted this ordinance with the aim of building a city where customers and workers respect each other on an equal footing as well as realizing a fair and sustainable society free from customer harassment.

(目的)

(Purpose)

第一条 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、東京都(以下「都」という。)、顧客等、就業者及び事業者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施策(以下「カスタマー・ハラスメント防止施策」という。)の基本的な事項を定めることにより、顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

Article 1 The purpose of this Ordinance is to establish basic principles and clarify the responsibilities of the Tokyo Metropolitan Government (hereinafter referred to as the “TMG”), customers, workers and business operators with respect to the prevention of customer harassment as well as to establish basic matters for measures for the prevention of customer harassment (hereinafter referred to as “customer harassment prevention measures”) to promote the enrichment of customers’ lives as consumers and the ensuring of safety and health of workers along with the stable business activities of business operators and, in doing so, contribute to the realization of a fair, sustainable society.

(定義)

(Definition)

第二条 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。

Article 2 The meanings of the terms listed in the following items as used in this

Ordinance shall be as individually prescribed in those items:

一 事業者 都の区域内(以下「都内」という。)で事業(非営利目的の活動を含む。)を行う法人その他の団体(国の機関を含む。)又は事業を行う場合における個人をいう。

(i) Business operator: A juridical person or other organization (including a national agency) that engages in business (including activities for non-profit purposes) or an individual who engages in business in the Tokyo Metropolitan area (hereinafter referred to as "in Tokyo").

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

(ii) Worker: A person who engages in work in Tokyo (including persons who engage in the work outside the Tokyo area in connection with the business of a business operator).

三 顧客等 顧客(就業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう。)又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。

(iii) Customer: A customer (meaning a person who receives goods or services from a worker) or a person closely related to the work of a worker.

四 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。

(iv) Significant disruptive behavior: Assault, threats or other illegal acts, or excessive demands without a legitimate reason, abusive language or other unjustified acts.

五 カスタマー・ハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われ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。

(v) Customer harassment: Significant disruptive behavior by a customer toward a worker with respect to the worker's work that is detrimental to the working environment.

(基本理念)

(Basic Principles)

第三条 カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が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ものであるとの

認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

Article 3 (1) Efforts must be made by society as a whole to prevent customer harassment based on the recognition that customer harassment is significant disruptive behavior by customers that infringes on the character or dignity of workers and otherwise harms the working environment and negatively affects the business continuity of business operators.

2 カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者と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。

(2) In preventing customer harassment, customers and workers must respect each other on an equal footing.

(カスタマー・ハラスメントの禁止)

(Prohibition of Customer Harassment)

第四条 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。

Article 4 No one must engage in customer harassment in any situation.

(適用上の注意)

(Notes on Application)

第五条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

Article 5 In applying this Ordinance, care must be taken not to unreasonably infringe upon the rights of customers.

(都の責務)

(Responsibilities of TMG)

第六条 都は、第三条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスタマー・ハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行うものとする。

Article 6 The TMG shall provide information, raise awareness, educate, hear consultations, offer advice and conduct other necessary measures relating to the prevention of customer harassment for customers, workers and business operators in accordance with the basic principles set forth in Article 3 (hereinafter referred to as the “basic principles”).

(顧客等の責務)

(Responsibilities of Customers)

第七条 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。

Article 7 (1) In accordance with the basic principles, customers must deepen their

interest in and understanding of issues concerning customer harassment as well as endeavor to exercise the necessary caution in their words and actions toward workers.

- 2 顧客等は、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(2) Customers must endeavor to cooperate with customer harassment prevention measures implemented by the TMG.

(就業者の責務)

(Responsibilities of Workers)

第八条 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。

Article 8 (1) In accordance with the basic principles, workers must respect the rights of customers and deepen their interest in and understanding of issues concerning customer harassment as well as endeavor to take actions that contribute to the prevention of customer harassment.

- 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。

(2) Workers must endeavor to cooperate with efforts to prevent customer harassment that are implemented by the business operator with respect to the workers' work.

(事業者の責務)

(Responsibility of Business Operators)

第九条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

Article 9 (1) In accordance with the basic principles, business operators must work proactively and positively to prevent customer harassment as well as endeavor to cooperate with the customer harassment prevention measures implemented by the TMG.

- 2 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為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。

(2) If a worker is subject to customer harassment in connection with the business operator's business, the business operator must promptly ensure the worker's safety as well as endeavor to take necessary and appropriate measures such as asking the customer who committed the behavior to cease it.

3 事業者は、その事業に関して就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(3) Business operators must endeavor to take necessary measures so that workers do not engage in customer harassment as customers with respect to the business operator's business.

(区市町村との連携)

(Cooperation with Wards and Municipalities)

第十条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施に当たっては、特別区及び市町村との連携を図るよう努めるものとする。

Article 10 In implementing customer harassment prevention measures, the TMG shall endeavor to facilitate cooperation with its special wards and municipalities.

(カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針の作成)

(Preparation of Guidelines on Prevention of Customer Harassment)

第十一条 都は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(以下「指針」という。)を定めるものとする。

Article 11 (1) The TMG shall establish guidelines on the prevention of customer harassment (hereinafter referred to as the "guidelines").

2 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

(2) The guidelines shall set forth the matters listed below:

一 カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項

(i) matters relating to the nature of customer harassment;

二 顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項

(ii) matters relating to the responsibilities of customers, workers and business operators;

三 都の施策に関する事項

(iii) matters relating to policies of the TMG;

四 事業者の取組に関する事項

(iv) matters relating to the efforts of business operators; and

五 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な事項

(v) matters other than those listed in the preceding items that are necessary to prevent customer harassment.

3 都は、指針を定め、又はこれを変更したときは、速やかに、これを公表するものとする。

(3) If the TMG establishes or amends the guidelines, it shall promptly publish them.

(財政上の措置)

(Financial Measures)

第十二条 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

Article 12 The TMG shall endeavor to take necessary financial measures to promote customer harassment prevention measures.

(施策の推進)

(Promotion of Measures)

第十三条 都は、指針に基づき、次に掲げるカスタマー・ハラスメント防止施策を実施するものとする。

Article 13 The TMG shall implement the following customer harassment prevention measures in accordance with the guidelines:

一 都の支援事業等に関する情報の提供

(i) provision of information on the TMG's support programs;

二 カスタマー・ハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育

(ii) awareness-raising and education on behavior that contributes to the prevention of customer harassment;

三 就業環境に関する相談及び助言

(iii) consultations and advice on working environments;

四 消費生活に関する相談及び助言

(iv) consultations and advice on lives as consumers;

五 就業者の安全及び健康の確保に関する相談及び助言

(v) consultations and advice on ensuring the safety and health of workers; and

六 前各号に掲げるもののほか、カスタマー・ハラスメントを防止するために必要な施策

(vi) measures other than those listed in the preceding items that are necessary to prevent customer harassment.

2 都は、カスタマー・ハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマー・ハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めるものとする。

(2) In implementing customer harassment prevention measures and verifying the status of their implementation, the TMG shall endeavor to hear the opinions of relevant organizations and reflect them in measures to effectively promote customer harassment prevention measures.

(事業者による措置等)

(Measures by Business Operators)

第十四条 事業者は、顧客等からのカスタマー・ハラスメントを防止するための措置として、指針に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への

配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

Article 14 (1) In accordance with the guidelines, business operators must endeavor to endeavor to take measures to prevent customer harassment by customers, including the establishment of necessary systems, consideration for workers who have been subject to customer harassment and the preparation of guides for preventing customer harassment.

2 就業者は、事業者が前項に規定するカスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成したときは、当該手引を遵守するよう努めなければならない。

(2) If business operators have prepared a guide for preventing customer harassment as stipulated in the preceding paragraph, workers must endeavor to comply with the guide.

附 則

Supplementary Provisions

(施行期日)

(Effective Date)

1 この条例は、令和七年四月一日から施行する。

(1) This ordinance shall come into effect as from April 1, 2025.

(検討)

(Review)

2 都は、社会環境の変化及びこの条例の規定の施行の状況その他カスタマー・ハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(2) After taking into consideration changes in the social environment, the status of enforcement of the provisions of this Ordinance and the status of other efforts to prevent customer harassment, if the TMG deems it to be necessary, the TMG shall review the provisions of this Ordinance and take necessary measures based on the results of the review.