

三重県が制定を目指しているカスタマーハラスメント防止条例において、罰則を盛り込むことについて慎重な検討を求める声明

2026年3月4日

東海労働弁護団

- 1 三重県が、2026年度中に制定を目指しているカスタマーハラスメント防止条例に、罰則規定を設ける方向で検討していることが報道されている。

東海労働弁護団は、地方自治体がカスタマーハラスメント防止条例に罰則規定を設けることについては慎重であるべきであるという立場から、報道されている三重県のカスタマーハラスメント防止条例案について慎重な検討を求めるものである。

- 2 顧客等によって従業員などに対して行われる不相当な内容、方法による言動(カスタマーハラスメント)については広く社会問題となっており、労働施策総合推進法において、事業主にカスタマーハラスメントを防止する雇用管理上の措置を講ずることが義務づけられる改正がなされた(2026年10月施行予定)ほか、地方自治体においても、顧客等にカスタマーハラスメントを禁止する内容をもったカスタマーハラスメント防止条例を制定する動きが広がっている。地方自治体がカスタマーハラスメント防止条例を制定することは、カスタマーハラスメントを禁止する法規範を定立するとともに、カスタマーハラスメントを防止する自治体の取り組みの根拠ともなることから、法律によって事業主に対し雇用管理上の措置義務が規定された下にあっても、重要な意義を有すると考えられる。

また、自治体が制定するカスタマーハラスメント防止条例の実効性を確保するために、様々な工夫も行われている。三重県桑名市では、就業者や事業者が顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かについて市長に確認又は認定を求めることができるという制度を設けている。

三重県が検討している罰則規定を設けるということも、条例の実効性を確保する手段として検討をしているものと思われる。そして、労働界においても、条例の顧客ハラスメント禁止規定に実効性を持たせるために罰則規定を設けることを歓迎する声もあることは事実である。

しかし、東海労働弁護団は、地方自治体が顧客ハラスメント防止条例に罰則規定を設けることについては慎重であるべきであると考えている。

- 3 まず、顧客ハラスメントに該当する行為の中には、脅迫罪、強要罪、威力業務妨害罪といった刑法上の犯罪の構成要件に該当する 경우가少なくない。したがって、刑法上の犯罪に該当するような行為については、捜査機関に対する告訴、告発などを適切に行うべきである。

そのため、顧客ハラスメント防止条例において罰則規定を設ける場合には、刑法上の犯罪の構成要件に該当しない行為類型を処罰の対象とすることになる。しかし、刑法上の犯罪の構成要件に該当しない行為を新たに処罰対象とすることは、顧客ハラスメント顧客等の正当な要求との区別の微妙な領域を処罰の対象とすることになり、顧客等の正当な要求を、刑罰をもって禁止することにつながりかねない危険がある。

また、刑罰法規の適用は謙抑的であるべきであるという要請から、顧客ハラスメント防止条例の適用自体が抑制される可能性もある。

このようなことから、顧客ハラスメント防止条例に罰則規定を設けることについては慎重であるべきである。

- 4 現在三重県が検討している罰則規定は、大声で長時間の謝罪を求めるなどの行為を「特定カスハラ」と定め、知事の禁止命令に従わない場合に罰金などの罰則を科すというものであり、知事の禁止命令に従わないことを重要な要件とすることを考えていると思われる。しかし、刑罰法規の適用の対象となることから、特定カスハラに該当するかどうかの判断を慎重に行わなければならないことは避けられず、罰則規定を設けることによってかえって顧客ハラスメント防止条

例の運用が抑制されるという結果を生じかねないことを指摘せざるを得ない。

知事から禁止命令が出されたにもかかわらず、同じような行為が繰り返されているような場合には、刑法上の犯罪の構成要件に該当する場合が多いと思われるし、就業者や事業者から行為者に対する損害賠償請求や差止め請求といった民事上の対応も可能だと考えられる。県としては、就業者や事業主が、告訴・告発を行ったり、民事上の対応を行うことを支援する措置を講じることも検討できると思われる。

- 5 以上のように、地方自治体がカスタマーハラスメント防止条例を制定し、顧客等のカスタマーハラスメントを禁止する場合には、現時点においては、罰則規定を設けたことによって慎重な運用を余儀なくされるよりも、カスタマーハラスメントが法的にも許されないということを積極的に広めていくことが必要であると思われる。

したがって、三重県に対しては、カスタマーハラスメント防止条例に罰則を設けることについては慎重に検討することを求めるものである。

以上