

カスタマーハラスメント防止条例に関する各自治体の動向

2025 年 3 月 4 日

弁護士 猿倉健司
弁護士 福田竜之介

<目次>

- 1.はじめに
- 2.カスハラ防止条例が成立している自治体
 - (1)北海道
 - (2)三重県桑名市
- 3.カスハラ防止条例の成立に向けた取組みが行われている自治体
 - (1)群馬県
 - (2)愛知県
 - (3)三重県
- 4.カスハラ防止条例の成立に向けた取組み等が示唆されている自治体
- 5.今後の動向

1. はじめに

2024 年 10 月 4 日に、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（東京都条例第百四十号）」（※1）が成立しました（2025 年 4 月 1 日施行予定（附則第 1 項））。同条例は、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）を防止するための全国初の条例であるとされています。近時は、本条例制定の議論を皮切りに、東京都以外の都道府県、市区町村でもカスハラ対策や条例制定の議論が活発になっています。本稿では、カスハラ防止条例に関して、東京都以外の自治体の動向を紹介いたします。

東京都条例及びそのガイドライン（※2）の概要については猿倉健司・福田竜之介「[2025 年東京都カスハラ防止条例の実務ポイント①（条例の概要とポイント）](#)」（牛島総合法律事務所ニュースレター・2025 年 1 月 21 日）、事業者に求められる取組みについては猿倉健司・福田竜之介「[2025 年東京都カスハラ防止条例の実務ポイント②（ガイドラインに基づく実務対応）](#)」（牛島総合法律事務所ニュースレター・2025 年 2 月 10 日）をご参照下さい。また、本条例成立前のカスハラ防止に関する自治体の動向については猿倉健司・福田竜之介「[カスタマーハラスメント規制に関する近時の動向と各社の対応実例](#)」（牛島総合法律事務所ニュースレター・2024 年 6 月 5 日）、取引先からのカスハラ（B to B カスハラ）に関する企業の責任やリスク等については猿倉健司・福田竜之介「[取引先からのカスハラ（B to B カスハラ）に関する留意点](#)」（牛島総合法律事務所特集記事・2025 年 2 月 25 日）をご参照下さい。

※1 [「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」](#)（2024 年 10 月 11 日公布）

※2 [「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」](#)（2024 年 12 月 25 日公表）

2. カスハラ防止条例が成立している自治体

東京都以外でも、カスハラ防止条例を既に成立させている自治体があります。

(1)北海道

北海道では、2024 年 11 月 26 日に「北海道カスタマーハラスメント防止条例」（2025 年 4 月 1 日施行予定）（※3、以下、「北海道条例」といいます。）が成立し、全国で 2 例目のカスハラ防止条例となりました。北海道条例は、東京都の条例と同じく、「顧客等は、カスタマーハラスメントを行ってはならない」（北海道条例第 5 条）として、明示的にカスハラを禁止する旨の規定を置いています。また、罰則についても、東京都の条例と同じく設けられていません。

以上をはじめ、北海道条例の多くは東京都の条例内容と同趣旨のものですが、北海道の条例では、道・市町村のみならず、事業者や関係機関その他の関係者により構成される「北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会」を置く（第 15 条）として行政の取組姿勢を示しているという点や、「事業者」だけでなく「事業者団体」の責務も規定（第 6 条第 2 項）し、業界に対してもカスハラ対策を強く求めている点に特徴があります。

北海道条例は、東京都と同じくガイドラインを作成・公表することとしており（第 9 条）、2025 年 1 月 27 日には、その素案（※4）が公表され、各主体の具体例やカスハラの対処方法に関する事項等が記載されています。

※3 [「北海道カスタマーハラスメント防止条例」](#)（2024 年 11 月 26 日成立）

※4 [「北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針（素案）」](#)（2025 年 1 月 27 日公表）

(2)三重県桑名市

カスハラ防止条例の策定・検討を行っているのは、都道府県だけではなく、三重県桑名市では、2024 年 7 月 5 日から、「桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員会」（2025 年 4 月 1 日施行予定）（以下、「桑名市条例」といいます。）による検討が行われ、合計 3 回の会議とパブリックコメントの募集を経て、同年 12 月 4 日に、基礎自治体では初のカスハラ防止条例となる「桑名市カスタマーハラスメント防止条例」（※5）が成立しました。

桑名市条例は、全国初となるカスハラ行為に対する制裁措置が盛り込まれているという点で非常に注目されています。具体的には、カスハラ行為が発生した場合、就業者又は事業者等は、市長に対し、確認（問題とされた言動がカスハラに該当すると判断すること）又は認定（問題となる言動を行った者を特定し、当該言動がカスハラに該当すると判断すること）を求めることができ（第 8 条第 1 項）、確認又は認定を求められた市長は、委員会への諮問（同条第 2 項）・これによる調査審議（同条第 3 項）・行為者への意見聴取（同条第 4 項）・答申（同条第 3 項）を経て、確認又は認定を行うかどうかの決定（同条第 5 項）をします。確認又は認定を行った市長は、以下の措置を講じることとされています（第 9 条第 1 項）。

第 1 号	当該カスハラ事案について、その概要を公表すること
第 2 号	当該カスハラ事案における加害者に対し、警告すること ※認定に限る

上記第 2 号に基づいて警告を行った場合に、その状況の改善が不十分であると市長が認めるときは、市長は、当該加害者の氏名その他の当該行為者を特定することができる情報を公表することができるとされています（第 9 条第 2 項）。

同制度は、他の自治体等における制裁措置導入の参考となる可能性が高く、今後の運用等が注目されます。

※5 [「桑名市カスタマーハラスメント防止条例」](#)（2024 年 12 月 4 日成立）

3. カスハラ防止条例の成立に向けた取組みが行われている自治体

北海道や三重県桑名市以外でも、いくつかの自治体では、カスハラ防止条例の成立に向けた取組みが進められていますので、その例をご紹介します。

(1)群馬県

群馬県では、2024 年 5 月 31 日に同県知事と「UA ゼンセン県支部会」の幹部との間で面談が行われ、同県知事から、カスハラを防止する条例の制定を前向きに検討する考え方が示されました（※6）。

同年 12 月 5 日には、「顧客等は、カスタマーハラスメントを行ってはならない」などの文言を盛り込む素案が示され、罰則は設けない予定であることも明らかとなりました（※7）。

同年 12 月 20 日から 2025 年 2 月にかけては、条例の目的や用語の定義、各主体の責務等が示されているカスハラ防止条例の考え方（※8）についてのパブリックコメントが募集され、同年 4 月の条例施行が目指されています。

※6 読賣新聞オンライン「[カスハラ防止条例を検討 知事意向 UA ゼンセン支部と面会](#)」（2024 年 6 月 1 日）

※7 上毛新聞「[カスハラ防止条例 群馬県が素案を提示 法規制が困難な行為も対象 罰則は設けず](#)」（2024 年 12 月 6 日）

※8 群馬県「[群馬県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的考え方](#)」（2024 年 12 月 20 日）

(2)愛知県

愛知県では、2024 年 5 月 16 日に UA ゼンセンを通じて同県知事へカスハラ防止に関する要請が行われ（※9）、同月には、経済団体、労働団体、有識者及び行政機関を構成員とする「カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」が設置され、カスハラの現状把握及び防止に向けた対策に関する協議が 3 回にわたって行われました。

当初、愛知県は罰則の導入について前向きでしたが、協議の結果（※10）、罰則を設けることで対象とならない行為が正当化されるおそれがある、悪質なものについては別途刑事罰や不法行為に基づく損害賠償請求などが成立する可能性がある、罰則の内容・具体的な罰則行為の決定に時間がかかるといった理由から、罰則は設けられない方針となりました。

その後、同年 12 月には、「愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議」が設置され、2025 年 1 月 31 日には、条例の骨子案（※11）が公表されると共に、パブリックコメントの募集が開始されました。骨子案では、東京都や北海道の条例と同じく、ガイドラインを策定すること等が示されています。

※9 UA ゼンセンウェブサイト「[愛知県、大村秀章知事に「カスタマーハラスメント防止に関する要請」活動を実施](#)」（2024 年 5 月 16 日）

※10 愛知県カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会「[協議会取りまとめ資料（詳細版）](#)」（2025 年 2 月 4 日閲覧）

※11 愛知県「[愛知県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）](#)」（2025 年 1 月 31 日）

(3)三重県

三重県では、2024 年 2 月 28 日に、同県知事がカスハラについて、条例制定を含めた対応を検討することを発表しました（※12）。

同年 7 月 23 日の県会合では、同県知事の方から、「条例の制定にあたっては過料など罰則の適用についても検討してほしい」との指示がなされるなど（※13）、罰則の適用について積極的な姿勢が示され、その後 2 回にわたって行われた「三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会」（※14）では、罰則についての議論が盛んに行われています。罰則の適用については、上記 3（2）で述べた意見等が挙げられてはいるものの、カスハラ防止のアピールになるといった理由等から、罰則は有効である旨の意見も出されており、直近で開催された第 3 回の懇話会においても、罰則については引き続き検討することが示されており、今後の動向が注目されます。

※12 NHK 三重 NEWS WEB「[一見知事「カスタマーハラスメント」条例制定含め対応検討](#)」（2024 年 2 月 28 日）

※13 NHK 三重 NEWS WEB [「三重 一見知事「カスハラ」防止条例に罰則適用も検討指示」](#) (2024 年 7 月 23 日)

※14 三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会概要 [第 1 回](#) (2024 年 8 月 19 日) / [第 2 回](#) (2024 年 11 月 5 日) / [第 3 回](#) (2025 年 2 月 7 日)

4. カスハラ防止条例の成立に向けた取組み等が示唆されている自治体

上記のような具体的な取組みが既に行われている自治体以外でも、カスハラ防止条例の成立に向けた取組みが進められようとしています。

例えば、栃木県では、2024 年 12 月 17 日に、カスハラ防止条例の制定を検討する方針が明らかにされています (※15)。また、佐賀県でも、カスハラ防止条例について審議して欲しい旨の意見に対して、政策部広報広聴課の方から、「国の動向を注視しながら、条例の必要性について議論を進めている」といった回答がなされています (※16)。今年に入っては、長野県で、連合長野から同県知事に対して、カスハラ防止条例制定の提案がなされ、これに対して、同県知事は条例化には法的な措置を必要とする要素を明確化した上で実行性を持たせる必要がある旨の説明がなされ、東京都の事例や国の議論を注視する考え方が示されました (※17)。

※15 下野新聞 digital [「栃木県、カスハラ防止条例を検討 東京都や北海道に続くか 「安心な職場」企業支援へ」](#) (2024 年 12 月 17 日)

※16 佐賀県ウェブサイト [「カスタマーハラスメント防止条例について」](#) (2024 年 12 月 4 日)

※17 日本経済新聞 [「連合長野、カスハラ防止条例制定を提案 県知事に要請書」](#) (2025 年 1 月 9 日)

5. 今後の動向

現時点で条例が成立している自治体は未だ少数ですが、上記佐賀県や長野県の姿勢からもわかるとおり、多くの自治体は、東京都の条例施行や国の議論（カスハラ防止に関する国の議論状況等につきましては、前記ニュースレターをご参照下さい）を待ち、これらの内容や運用状況を踏まえた上で、本格的な条例検討に乗り出そうとしているように思われます。

また、労働施策総合推進法において、カスハラからの従業員保護に向けた体制整備を盛り込む等の改正も予定されています (※18)。

※18 読売新聞オンライン [「カスハラ対策を企業に義務づけへ、厚労省方針…従業員向け窓口設置など」](#) (2024 年 12 月 16 日)

そのため、2025 年はカスハラ防止に向けた行政の動きが前年よりも更に活発になることが予想されます。企業においては、既に成立している東京都条例等の基本的な考え方や内容を理解すると共に、自社への適用が及ぶ可能性のある自治体や国の動向に注目する必要があります。

以 上

ニュースレターの配信登録は[こちら](#)です。
バックナンバーは[こちら](#)でご覧いただけます。

牛島総合法律事務所
<https://www.ushijima-law.gr.jp/>