

# カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会

第1回 令和5年10月31日（火） 資料

## 委員の発言より（趣旨）

### （1）東京商工会議所

- ・ 本年9月の当所の調査では、人手不足の企業が約7割。消費者と直接接する業種でとりわけ深刻な状況
- ・ カスハラが増加要因は様々あるが、厳しい人手不足で接客の質を維持することが困難な状況であるのも一因
- ・ 企業間の取引は官民で取組が進んでいるが、B to Cでも「人によるサービスの適正価格」の共通認識が必要
- ・ カスハラは、飲食店や旅館では、廃業に追い込まれることもあり得る課題。相談窓口等の支援は重要
- ・ 権利意識も関わり、単に顧客対応として経済界で対処しても解決しない。公労使で議論することは大切

### （2）東京都商工会連合会

- ・ 会員事業者からは、様々なクレームを受けていると聞かすが、クレームの具体的な線引きがなく迷っている
- ・ ハラスメントは、会社と顧客だけでなく、税金や会費を払っている立場の人との関係でも起こり得る
- ・ お客様側・消費者側にも、よく考えていただくことが必要
- ・ あまりにひどいものや法的な解決を要するものは、弁護士等による専門家相談を利用いただいている
- ・ 中小零細企業にとって公取は敷居が高い。都でルールを作ってもらい、我々もそれに沿って対応したい

### （3）東京都中小企業団体中央会

- ・ カスハラへの対応は、組織体制等が不十分な中小・小規模事業者にとっては深刻な問題
- ・ カスハラは、取引先・顧客からの嫌がらせや過度なクレームと、正常な交渉・申入れとの線引きが困難
- ・ 加害者が社外の人であり、取引関係や顧客との関係も絡むため、個々の事業者レベルでは防止対策が困難
- ・ 企業内の対応だけでは限界があり、広く事業者や消費者も含めた社会全体の取組が重要
- ・ 条例化の動きも参考に、都として、専門の有識者も交え、効果的な方策を検討し、社会全体に浸透させるべき

## （４）一般社団法人 東京経営者協会

- ・ カスハラ件数や深刻さは悪化傾向。航空会社では長時間拘束がほぼ全ての部門で発生。メンタル疾患も
- ・ カスハラに対応することで、次の側面で健全化を図ることが可能  
社員：健康的な就労 お客様：高品質の体験価値を提供 会社：人財確保やブランドイメージの向上
- ・ カスハラの正確な理解が重要。顧客への啓発は一社単独や一業界では限界で、社会全体で取り組む必要
- ・ 広報活動等を通じた対策の全体レベルの向上が産業界全体に重要

## （５）日本労働組合総連合会東京都連合会

- ・ ガイドラインでは周知力や効力が低く、カスハラ防止の実効性が上がっているとは言い難い
- ・ 条例など法的な枠組みにより防止することが有効
- ・ カスハラとは何で、どこからがカスハラなのかという分かりやすい定義を法的に定めるべき
- ・ 秋田県の条例の名称は、カスハラ禁止と伝わりにくい。禁止されていることが伝わる条例とすることが重要
- ・ 条例制定までの間は、公労使会議で定めた定義を周知し、都独自のポスター等で防止を促す方策が必要

## （６）東京労働局

- ・ カスハラについては、パワハラと異なり、現行では事業主の措置義務とはされていない
- ・ 大臣指針では、適切な対応に必要な体制整備、被害者への配慮の取組、被害防止の取組が有効としている
- ・ 厚生労働省が作成したポスターは、各事業場において、カスタマイズすることが可能
- ・ 最近の国の動きとして、労災認定基準の見直し、改正旅館業法の施行に向けた指針案の検討がある
- ・ このほか、研修動画を作成しポータルサイトで発信、メール等による労働者への相談対応等の支援を実施

## (考え方)

- カスタマーハラスメントをどのようなものと定義するのが適切か。どの範囲までをハラスメントと考えるべきか
- カスタマーハラスメントについて、業種や業務に応じてどのように分類して考えることが適切であるのか

## (背 景)

- カスタマーハラスメントが広がっていると考えるべきか。そうした広がり背景にはどのようなものがあるか

## (範 囲)

- 顧客と従業員との間のハラスメントのほかに、民間や行政では、同様の状況がどの程度あると考えるか
- カスタマーハラスメントの状況に、質や量の面で、どのような変化が生じていると考えるべきか。また、これまでの傾向や変化などをどう捉えるべきか

## **(対 応)**

- カスタマーハラスメントによる影響をどのように捉えるべきか。その防止に向けて、どのような方法が考えられるか
- 実効性のある対応の方法をどのように進めることが適切か。他の法令によるハラスメントの防止ルールとの関係をどう考えるのか
- 職場の中の問題と捉えずに、従業員と会社の顧客や利用者との関係として、どのように問題解決を図ることが適切か (別紙1)

## **(様々な権利との関係)**

- 顧客からの正当な申し出と、どのように区別を図ることが適切か
- カスタマーハラスメントを受けないための方法と消費者や利用者による申し入れとのバランスをどう確保するか

## **(取 組)**

- 国や各自治体などの取組の進み方・程度やその背景についてどう考えるべきか

### < 論点 >

- カスタマーハラスメントの現状を踏まえて、**民間**や**公共サービス**の場で、**どのような対応を進めることが適切か**
- カスタマーハラスメントへの対応に関して、**会社**や**各々の職場**での**取組**を、**行政**として**どのように後押し**すべきか
- カスタマーハラスメントの状況や対応のあり方について、**どのように普及啓発**を広げ、**効果の確保**を図るべきか

# 論点に関連する資料

カスタマーハラスメントとは（定義や範囲に関して）	P 8
カスタマーハラスメント拡大の背景	P 9 – 1 0
カスタマーハラスメントの状況、質や量の変化・傾向など	P 1 1
カスタマーハラスメントによる影響 及び 防止策と進め方	P 1 2 – 1 6
カスタマーハラスメントの判断基準	P 1 7
カスタマーハラスメントに係る国や各自治体などの取組とその背景	P 1 8
世界：ILO条約（批准：35か国） 議員立法の動き 行政対象暴力	
【参考】自治体職員・議員に関連するハラスメント防止条例の制定状況	P 1 9

# カスタマーハラスメントとは（定義や範囲に関して）

## <論点① 考え方>

- ・カスタマーハラスメントをどのようなものと定義するのが適切か。どの範囲までをハラスメントと考えるべきか

## 厚生労働省の指針より

「顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されること」

## ※ 厚生労働省HPより

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた

## 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

## 学識経験者

「顧客・利用者等が、顧客・利用者等に接し又は応対する労働者に対し、その業務（職務）上必要かつ相当な範囲を超えて身体的・精神的苦痛を与え、労働者の尊厳や人格権（人格的利益）を侵害する行為」

川口美貴「労働法」信山社；（2023/3/25）〔第7版〕

「企業等の従業員間においてセクハラやパワハラに該当するような行為は、顧客から店員等に行われればカスハラに該当する、とイメージすればよい」

原昌登「カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題」『成蹊法学第97号』



## <論点② 背景>

- ・カスタマーハラスメントが広がっていると考えるべきか。そうした広がり背景にはどのようなものがあるか

## カスハラ件数拡大と深刻化（調査より）

連合の調査では、直近5年間のカスハラは「発生件数が増えた」が36.9%となり、「深刻化した」も36.5%となった。また、発生件数や深刻さの増加理由の1位は「格差、コロナ禍など社会の閉塞感などによるストレス」

日本労働組合総連合会「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

## カスハラ増加の心理的・社会的背景（学識経験者）

### 1 消費者の地位向上と権利意識の高まり

日本は、おもてなしの精神を美德とし、企業にも「顧客第一主義」の考えが根強い。平成7年の製造物責任法（PL法）の施行以降、消費者保護の環境が段階的に整備され、消費者側が権利を主張しやすくなった

### 2 企業への不信感の増大

偽装表示や欠陥商品・情報の隠ぺいなど、企業不祥事が相次いで発覚し、消費者は商品やサービスに過剰な不安や不信感を抱くように

### 3 急激なメディア環境の変化

お客様相談室のフリーダイヤル化などで即座に無料で苦情を訴えられる体制が整い、またSNS等が普及して、消費者が簡単にクレームを訴える「場」ができた

### 4 規範意識の低下にともなう苦情障壁の低下

苦情自体がより身近なものとなり、苦情を訴えることに対する規範意識や抵抗感が全体的に低下

### 5 過剰サービスによる過剰期待

過剰サービスは、消費者の満足を得る反面、「やってもらって当たり前」という期待から消費者の「当たり前」基準を高め、少しでも意に反すると不満を抱く

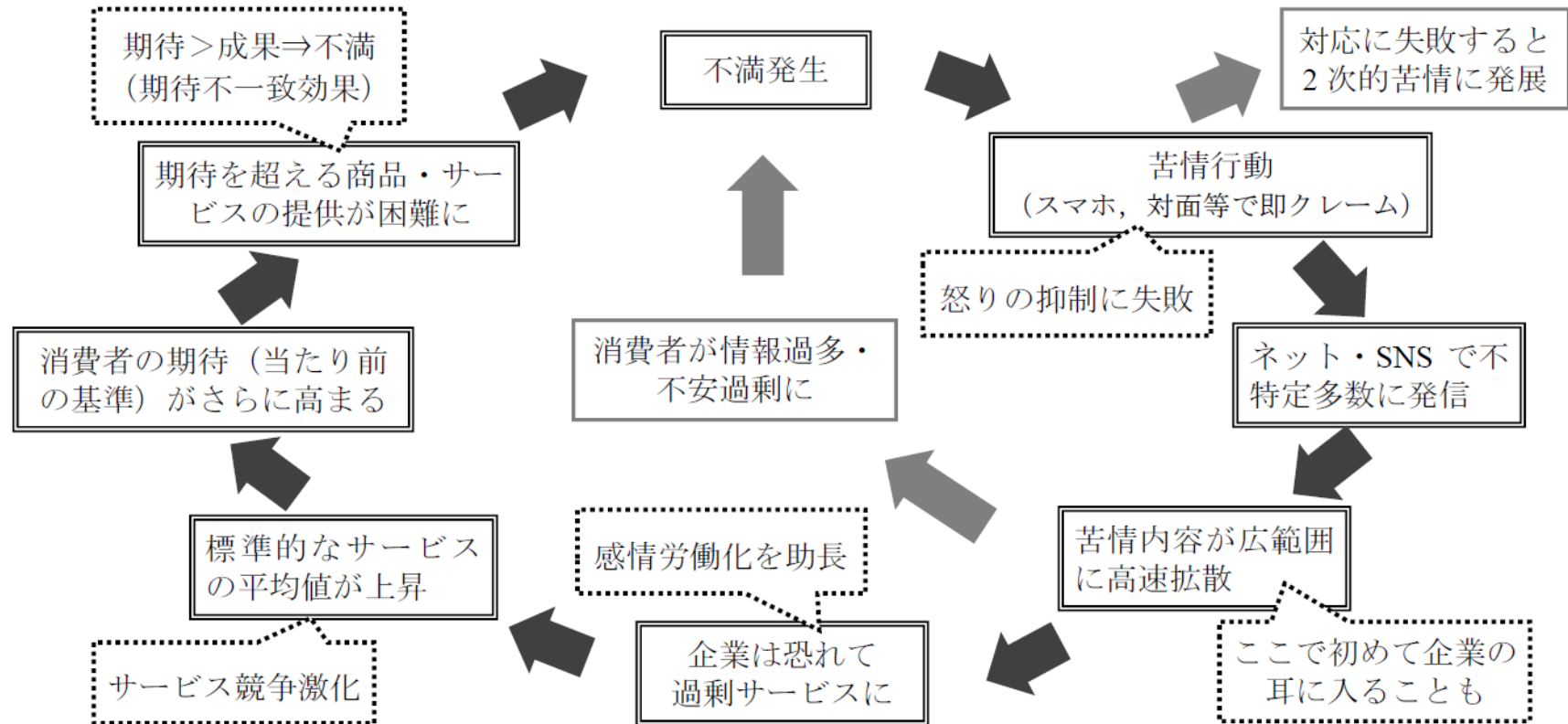
### 6 社会全体の疲労と不寛容社会の到来

情報化の進展に伴い、精神的・肉体的に疲労困憊状態にある人が増え、怒りのコントロールが難しく。また、そうした人が増えて日本全体が「不寛容社会」となり、単なる不満のはけ口として苦情を訴える人も

負のスパイラルが発生（次頁）

池内裕美「なぜ『カスタマーハラスメント』は起きるのか -心理的・社会的諸要因と具体的な対処法-」『情報の科学と技術』70巻10号（2020年）を基に、東京都作成

## 苦情生起の負のスパイラルの図



池内裕美「なぜ『カスタマーハラスメント』は起きるのか -心理的・社会的諸要因と具体的な対処法-」『情報の科学と技術』70巻10号（2020年）

# カスタマーハラスメントの状況、質や量の変化・傾向など

## <論点③ 範囲>

- ・顧客と従業員との間のハラスメントの他に、民間や行政では同様の状況がどの程度あると考えるか
- ・カスタマーハラスメントの状況に、質や量の面で、どのような変化が生じていると考えるべきか。また、これまでの傾向や変化などをどう捉えるべきか

## B to B、B to C 間におけるカスタラの状況

都の調査では、中小企業が悪質（迷惑）クレームを受けた先は、「消費者」が68.6%で最も高く、次いで「消費者及び取引先企業（販売・提供先）」が28.8%、「取引先企業（販売・提供先）」が2.5%の順

東京都産業労働局「中小企業における消費者等からの苦情対応に関する実態調査」（2019年6月）

## 公共サービスにおけるカスタラの状況

自治労の調査では、過去3年間の間に、住民からの迷惑行為や悪質クレームを「自分が受けた」自治体職員は46.0%、「自分はないが職場で受けた人がいる」職員は30.3%

全日本自治団体労働組合「『職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査』報告書」（2020年10月実施）

## クレーム内容の変化

UAゼンセン流通部門調査（2017年及び2020年）の自由回答に関するテキスト分析結果では、2020年の方でマスク・コロナが大きく出現。世の中の情勢や状況がトリガーとなりカスタラが出現していることが分かる、としている（桐生正幸・東洋大学教授）



2017年のテキスト分析



2020年のテキスト分析

## カスタラ客の実態

- ・UAゼンセンの調査では、迷惑行為をしていた顧客の性別の74.8%は男性
- ・当該顧客の推定年齢は、50歳代が30.8%、60歳代が28.0%、40歳代が18.9%
- ・桐生教授による調査では、悪質なクレーム経験があると回答したのは、45歳から59歳、年収1000万円台、経営者・役員、自営業等がそれぞれ多かった

## <論点④ 対応>

- ・カスタマーハラスメントによる影響をどのように捉えるべきか。その防止に向けて、どのような方法が考えられるか
- ・実効性のある対応の方法をどのように進めることが適切か。他の法令によるハラスメントの防止ルールとの関係をどう考えるのか

## 従業員の心身への影響

厚生労働省の実態調査では、顧客等からの著しい迷惑行為を受けての心身への影響として、「怒りや不満、不安などを感じた」（67.6%）の割合が最も高く、次いで「仕事に対する意欲が減退した」（46.2%）が高い

「店員等の労働者への悪影響はもちろん基本的かつ重要な問題である。精神的な不調から、現場の仕事を続けることが難しくなったり、うつ病など精神疾患へ罹患したりといった可能性もある。また、そこまで重大なケースとはならない場合でも、日常的な仕事の能率の低下等も懸念される」（原昌登・成蹊大学法学部教授）

厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（2021年3月）、原昌登「カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題」『成蹊法学第97号』

## 企業への影響

都の調査では、消費者による悪質（迷惑）クレームで被った損害・被害内容は、「風評被害」が23.0%で最も高く、次いで「生産性低下」が17.8%、「売上減少」が17.4%、「賠償負担」が14.3%と続く。また「特になし」が34.3%を占める

「カスハラに対応するために他の業務が滞るなど、業務上の支障が予想されるし、必要以上の値引きや代替品の提供など、金銭的な損失も考えられる。…カスハラによって店舗等の雰囲気が悪化する、カスハラ対応に人手が割かれる結果として十分な対応が受けられなくなる、といったことは、他の顧客の減少等につながる要因となる」（原昌登・成蹊大学法学部教授）

東京都産業労働局「中小企業における消費者等からの苦情対応に関する実態調査」（2019年6月）、原昌登「カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題」『成蹊法学第97号』

## カスハラ防止策の現状

### ● パワハラ指針

顧客等からの著しい迷惑行為に関し、雇用管理上の配慮として事業主が行うことが望ましい取組例として、①相談体制の整備、②メンタルヘルス相談等の被害者への配慮、③マニュアル作成等を示す

### ● カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

企業等がカスハラ対策の必要性を理解し、自主的な取組を行うことを目的に作成。カスハラの判断基準や具体的な取組方法等について記載

マニュアル内では「企業がカスタマーハラスメントの取組を積極的に進めたとしても、**顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ**、その予防の効果にも限界がある」として、関係省庁連絡会議作成の啓発ポスターの取組についてコラムで紹介

## 国

### ● 啓発ポスター

カスタマーハラスメント防止対策の一環として、周知・啓発ポスターを作成

### ● タクシー業務適正化特別措置法施行規則等の改正

タクシーの運転者証等を変更し、利用者に表示する面から氏名や顔写真等を削除

### ● 旅館業法の改正

厚生労働省令で定めるカスタマーハラスメントを繰り返し行う者の宿泊拒否が可能に

### ● 精神障害の労災認定基準の改正

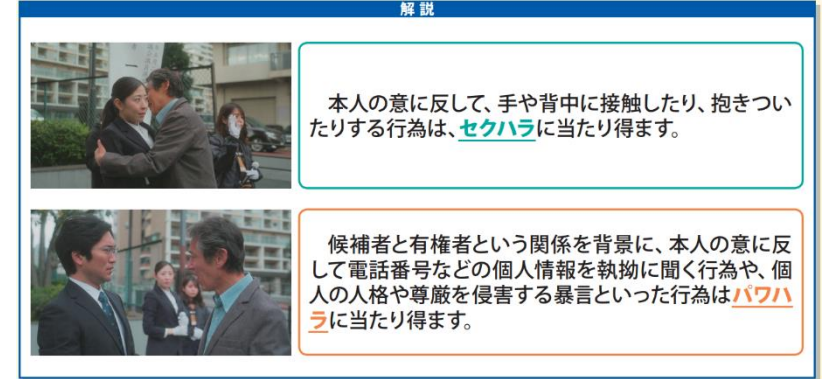
業務により精神障害を発病された方の心理的負荷を評価する表にカスタマーハラスメントを追記するとともに、負荷の強度を判断する具体例を拡充



## カスハラ防止策の現状

国

- 政治分野におけるハラスメント防止研修教材
  - ・ 令和3年に「政治分野における男女共同参画の推進に関する法律」が一部改正され、国及び地方公共団体が性的な言動等に起因する問題の発生防止に資する研修等を実施する施策を講ずる旨の規定を追加
  - ・ これを受け、内閣府男女共同参画局が各議会等においてハラスメント防止研修を実施する際の教材（動画、パンフレット）を作成



政治分野におけるハラスメント防止研修教材パンフレット

自治体

- 秋田県多様性に満ちた社会づくり基本条例 及び 多様性に満ちた社会づくりに関する指針
  - 条例第三条の2において、「何人も、他人に対して、優越的な関係を背景として、不当な要求をすることその他の不当な行為をしてはならない」とした上で、指針にて、カスハラの具体例や判断の際に配慮すべき点を提示
- ふじみ野市地域の医療と介護を守る条例
  - 基本理念と、市・市民・医療機関・介護事業者それぞれの責務等を規定
  - 市民の責務として、地域医療・介護の担い手が市民の生命、健康、生活に欠かせないことを理解し、医療・介護の担い手が安心して従事できるよう、信頼関係の構築に努めることや、適切な医療介護の利用等に努めることを規定

## カスハラ防止策の現状

### 自治体

- **大阪府内の地方議会における府民の政治参画の推進に関する条例**  
府議会議員や府議会議員になろうとする者、府民の責務等を規定

府民の責務として、「政治分野における男女共同参画の推進について理解を深めるとともに、府内の地方議会に関するハラスメントの根絶に協力するよう努めるものとする」と規定

※ 大阪府と同様に、住民による議員等へのハラスメント防止を規定する条例を制定した自治体は、他に、福岡県および東京都利島村がある

※ 議員によるハラスメントの防止や自治体職員のハラスメントの防止等を定めた条例一覧はP.19参照

- **宇多津町における取組**

・香川県宇多津町議会のHPにおいて、全ての議員の電話番号や自宅住所を番地まで慣例として掲載していたが、プライバシーへの影響を理由に運用を見直し、番号や住所の記載を削除

- **東京都における取組（企業への支援）**

- ・各種ハラスメントの企業への理解促進や取組を支援するWEBサイトを開設
- ・カスハラ対策を検討する中小企業に対し、経営相談や診断士等の専門家派遣、セミナーを通じた情報提供を実施



## カスハラ防止策の現状

自治体

### ● 札幌市における取組

- ・ カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを作成
- ・ 市民の声を聞く課では、カスタマーハラスメントの予防を目的とした通話の録音を試行的に開始（本年7月～）

### ● 岡山市における取組

- ・ 今年度から5年間の市消費者教育推進計画において、カスタマーハラスメントの啓発に関する項目を設け、正しい理解に向けた取組を推進
- ・ 市職員がSNS等を通じたトラブルに巻き込まれるリスクの軽減を図るため本年10月から市職員の名札の記載を氏のみに変更し、顔写真も未掲載に



### ● 千葉市における取組

- ・ 介護サービスにおけるカスタマーハラスメントの防止を目的としたリーフレット、ポスターを作成
- ・ 事業者や保健福祉センター等に配布し、利用者・事業者双方へ注意喚起と周知を実施



カスタマーハラスメント防止啓発ポスター（札幌市）



介護保険サービスを利用する市民・介護サービス事業者向けポスター（千葉市）



# カスタマーハラスメントの判断基準

## <論点⑤ 様々な権利との関係>

- ・顧客からの正当な申し出と、どのように区別を図ることが適切か

### 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が示す判断基準

企業、業界において様々な判断基準があるが、一つの尺度としては、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか、という観点での判断が考えられる

「判断基準が企業ごとに異なりうるという点には若干の注意が必要…この点を強調しすぎると、『うちの会社（業界）ではこれぐらいは当然』などとして、本来はカスタハラとして対応すべき案件を、『カスタハラではない』とする方向に流れやすい」（原昌登・成蹊大学法学部教授）

原昌登「カスタマーハラスメント（カスタハラ）の法律問題」『成蹊法学第97号』

### 自治労「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」が示す判断基準

カスタハラと疑われる第三者からの行為のうち、①セクハラ、②マタハラ、③ケアハラに該当する行為や暴力行為等（メール、SNS等も含む）は、その行為自体がハラスメントに該当。残る行為のほとんどはクレーム等の行為であり、④パワハラの基本である「業務上必要かつ相当な範囲を超え労働者の就業環境が害される（精神的苦痛）行為」に該当するかという点に着目して、判断

### 池内裕美・関西大学教授が示す判断基準

お客様相談室の室長ら十数名に面接調査を行い、共通して得られた「悪質と正当なクレームの判断基準」として以下を示し、各社ともに、いずれか一つでも該当すれば悪質クレームとして判断

- ① （社内で）前歴はあるか、記録は残っているか
- ② 不当な金銭や物品要求はあるか
- ③ 因果関係が明らかか否か（いちゃもんかどうか）
- ④ 不当な方法（恐喝、暴力、脅迫など）によるものか
- ⑤ 業務妨害（長時間、多頻度など）に抵触するか

## <論点⑥ 取組>

- ・国や各自治体などの取組の進み方・程度やその背景についてどう考えるべきか

### ILO条約（批准：35か国）

- **仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する条約（第190号）及び勧告（第206号）**
  - ・加盟国は、仕事上の暴力及びハラスメントを法令により禁止し、当該行為を防止するための制裁等も含めた必要な措置を講じることとしている
  - ・条約では「第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべき」とし、勧告では「第三者」として顧客や利用者等としている（カスハラもカバーした記載）
  - ・本年10月現在、日本は本条約について未批准

### 議員立法の動き

- **消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する法律案**
  - ・国民民主党が、悪質クレーム・迷惑行為対策に関する法案を参議院に提出（令和4年5月19日）
  - ・審議未了により、現在は廃案

### 行政対象暴力等に対する自治体の対応

- **不当要求行為等防止の取組**
  - ・平成15年から19年度の間、全国の自治体では、「反社会的勢力」等による不当要求行為等に対する対策が活発化
  - ・令和3年12月時点で、約1,000の自治体で「不当要求」を名称に用いる条例、要綱、規程等を制定（山谷清秀・青森中央学院大学講師）

山谷清秀「自治体における不当要求行為とカスタマーハラスメントへの対策」（2022年）

# 【参考】自治体職員・議員に関連するハラスメント防止条例の制定状況

	都道府県	自治体	条例名	公布年月日	施行年月日	対象			
						職員		議員	
						特別職	一般職	議員	議員になろうとする者
1	北海道	愛別町	愛別町議会ハラスメント防止条例	令和4年3月16日	令和4年4月1日 令和4年9月16日改正			●	
2	北海道	恵庭市	恵庭市議会ハラスメント根絶条例	令和4年10月17日	令和4年10月17日			●	
3	青森県	七戸町	七戸町議会ハラスメント防止条例	令和2年12月4日	令和2年12月4日			●	
4	青森県	三戸町	三戸町職員のハラスメントの防止等に関する条例	令和3年3月15日	令和3年3月15日		●		
5	青森県	五戸町	五戸町職員のハラスメントの防止等に関する条例	令和3年3月19日	令和3年4月1日	●	●	●	
6	青森県	大鰐町	大鰐町議会ハラスメント防止条例	令和5年3月20日	令和5年3月20日			●	
7	宮城県	蔵王町	蔵王町議会ハラスメント防止条例	令和5年3月15日	令和5年3月15日			●	
8	茨城県	牛久市	牛久市職員のハラスメント防止に関する条例	令和元年12月24日	令和元年12月24日	●	●		
9	埼玉県	川越市	川越市議会ハラスメント根絶条例	平成31年3月7日	平成31年3月7日			●	
10	埼玉県	東松山市	東松山市議会ハラスメント防止条例	令和2年12月24日	令和2年12月24日			●	
11	千葉県	柏市	柏市議会ハラスメント防止条例	令和5年6月2日	令和5年6月2日			●	
12	東京都	狛江市	狛江市職員のハラスメントの防止等に関する条例	平成30年7月4日	平成30年11月1日	●	●	●	
13	東京都	世田谷区	世田谷区議会議員による職員に対するハラスメントに関する条例	令和3年6月25日	令和3年6月25日			●	
14	東京都	利島村	利島村における議会関係ハラスメントを根絶するための条例	令和5年3月27日	令和5年4月1日			●	●
15	神奈川県	大和市	大和市ハラスメント防止条例	令和4年12月27日	令和5年4月1日	●	●	●	
16	岐阜県	本巣市	本巣市議会議員によるハラスメントに関する条例	令和5年3月30日	令和5年3月30日			●	
17	三重県	四日市市	四日市市議会ハラスメントの防止等に関する条例	令和4年3月24日	令和4年3月24日			●	
18	大阪府	忠岡町	忠岡町議会ハラスメント防止条例	令和2年9月11日	令和2年9月11日			●	
19	大阪府	池田市	池田市の職員及び市議会議員のハラスメント防止に関する条例	令和3年9月30日	令和3年9月30日	●	●	●	
20	大阪府		大阪府内の地方議会における府民の政治参画の推進に関する条例	令和5年2月28日	令和5年3月1日 (一部令和5年3月24日)			●	●
21	兵庫県	洲本市	洲本市議会ハラスメント防止条例	令和5年7月4日	令和5年7月4日			●	
22	鳥取県	八頭町	八頭町議会ハラスメント防止条例	令和5年9月25日	令和5年9月25日			●	
23	徳島県	吉野川市	吉野川市議会議員による職員に対するハラスメントに関する条例	令和4年3月23日	令和4年3月23日			●	
24	徳島県	松茂町	松茂町議会ハラスメント防止条例	令和5年3月15日	令和5年3月15日			●	
25	福岡県	中間市	中間市議会ハラスメント根絶条例	令和3年9月27日	令和3年9月27日			●	
26	福岡県		福岡県における議会関係ハラスメントを根絶するための条例	令和4年7月5日	令和5年1月1日 (一部令和5年4月1日)			●	●
27	福岡県	築上町	築上町議会ハラスメント根絶条例	令和4年12月20日	令和4年12月20日			●	
28	熊本県	山都町	山都町職員のハラスメントの防止等に関する条例	令和4年12月16日	令和4年12月16日	●	●		
29	熊本県	あさぎり町	あさぎり町議会議員及び町長等のハラスメントの防止に関する条例	令和4年12月20日	令和4年12月20日	●		●	
30	熊本県	人吉市	人吉市議会ハラスメント防止条例	令和5年3月22日	令和5年3月22日			●	
31	宮崎県	三股町	三股町議会ハラスメント根絶条例	令和3年11月11日	令和3年11月11日			●	
32	宮崎県	えびの市	えびの市議会ハラスメント根絶条例	令和4年9月28日	令和4年9月28日			●	
33	鹿児島県	曾於市	曾於市ハラスメント防止条例	令和4年9月5日	令和4年9月5日	●	●	●	

- 狛江市、五戸町、池田市、曾於市及び大和市の条例は特別職を含む職員又は議員によるハラスメントを、あさぎり町条例は特別職の職員又は議員によるハラスメントを、川越市、忠岡町、七戸町、東松山市、世田谷区、中間市、三股町、愛別町、吉野川市、四日市市、えびの市、恵庭市、築上町、蔵王町、松茂町、大鰐町、人吉市、本巣市、柏市、洲本市及び八頭町の条例は議員によるハラスメントを、牛久市及び山都町の条例は特別職を含む職員によるハラスメントを、三戸町条例は一般職職員等によるハラスメントを、それぞれ対象にしている。また、福岡県、大阪府及び利島村の条例は、議員によるハラスメント又は議員若しくは議員となろうとする者に対するハラスメントを対象にしている
- 三戸町、五戸町、曾於市及び山都町の条例は首長提案により制定されているが、他の29条例は議員提案により制定されている