

桑名市カスタマーハラスメント防止条例をここに公布する。

令和6年12月25日

桑名市長 伊藤 徳 宇

桑名市条例第43号

桑名市カスタマーハラスメント防止条例

(目的)

第1条 この条例は、カスタマーハラスメントによる被害の防止、回復等に関し必要な事項を定めることにより、誰もが安心して働くことができ、事業活動を行うことができる環境を確保し、もって市民生活の充実向上と市内経済の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者等 桑名市安全安心で公正な地域社会の実現に関する条例(平成16年桑名市条例第114号。次号において「安全安心条例」という。)第2条第2号に規定する事業者等をいう。
- (2) 就業者 市内で行われる事業活動(安全安心条例第2条第2号に規定する事業活動をいう。第4号において同じ。)に従事している役員、従業員その他の個人をいう。
- (3) 顧客 事業者等がその商品、製品、サービス等を提供する相手方をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 顧客の言動(専ら事業活動のために行われるものを除く。)のうち、当該言動による要求の内容に妥当性がないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により、就業者の就業環境が害されるおそれがあるものをいう。
- (5) カスタマーハラスメント対策 カスタマーハラスメントによる被害の防止、回復等に必要な施策をいう。

(カスタマーハラスメントの禁止等)

第3条 何人も、就業者に対してカスタマーハラスメントをしてはならない。

- 2 何人も、市及び事業者等が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するよう努めなければならない。
- 3 事業者等は、顧客の正当な要求については、誠実に対応するよう努めなければならない。

(市の責務)

第4条 市は、第1条の目的を達成するため、カスタマーハラスメント対策を総合的に実施するものとする。

- 2 市は、カスタマーハラスメント対策を実施するに当たり、事業者等を支援するとともに、カスタマーハラスメント対策に取り組む団体、警察、労働局その他の関係団体又は関係機関との連携に努めるものとする。

(事業者等の責務)

第5条 事業者等は、労働契約法(平成19年法律第128号)第5条に定める就業者の安全に配慮する義務があるという認識の下に、カスタマーハラスメント対策を適切に実施するよう努めなければならない。

- 2 事業者等は、市が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するよう努めなければならない。

(支援体制の整備等)

第6条 市は、カスタマーハラスメントに関する就業者及び事業者等からの相談又は支援の要請に応ずるための体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントによる被害の防止、回復等に資する援助をするよう努めるものとする。この場合において、市長は、就業者及び事業者等が相談又は支援の要請をしたことによって不利益が生ずることがないように必要な措置を講ずるものとする。

- 2 市は、市民、就業者及び事業者等に対し、市が実施するカスタマーハラスメント対策について周知を図るとともに、カスタマーハラスメントに関する啓発活動等の実施を通じてカスタマーハラスメントによる被害の防止に取り組むものとする。

(カスタマーハラスメント対策委員会)

第7条 市長は、カスタマーハラスメント対策に関し調査審議をさせるため、桑名市カスタマーハラスメント対策委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

- 2 委員会は、次条第2項の規定による諮問に応じて調査審議をする。

3 委員会は、次条第3項及び第9条第2項に定めるもののほか、カスタマーハラスメント対策に関し、市長に意見を述べることができる。

4 委員会の組織その他運営に関し必要な事項は、規則で定める。  
(確認又は認定)

第8条 就業者又は事業者等は、その顧客の言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えられる事案が発生したときは、規則で定めるところにより、市長に対し、確認（当該行為者を特定することなく、当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断をすることをいう。以下同じ。）又は認定（当該行為者を特定し、当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断をすることをいう。以下同じ。）を求めることができる。

2 市長は、前項の規定により就業者又は事業者等から確認又は認定を求められたときは、委員会に諮問しなければならない。

3 委員会は、前項の規定により市長から諮問を受けたときは、調査審議の上、その結果を市長に対し答申をしなければならない。

4 委員会は、前項の規定による調査審議（認定に係るものに限る。）の際、やむを得ないときを除き、当該認定の求めに係る行為者の意見を聴取するものとする。

5 市長は、第3項の規定により諮問に対する答申を受けたときは、確認又は認定を行うかどうかの決定をし、規則で定めるところにより、当該就業者又は事業者等に対し、その旨を報告するものとする。

(カスタマーハラスメント事案に対する措置等)

第9条 市長は、確認又は認定を行ったときは、次に掲げる措置（第2号に掲げる措置にあつては、認定を行ったときに限る。）を講ずるものとする。

(1) 当該カスタマーハラスメント事案について、その概要（桑名市情報公開条例（平成29年桑名市条例第1号）第7条に規定する不開示情報を除く情報であつて規則で定めるものをいう。）を公表すること。

(2) 当該カスタマーハラスメント事案における行為者に対し、規則で定めるところにより、警告すること。

2 市長は、前項第2号の規定により警告したにもかかわらず、その状況の改善が不十分であると認めるときは、氏名その他の当該行為者を特定することができる情報であつて規則で定めるものを公表することができる。この場合において、市長は、規則で定めるところにより、当該行為者の意見を述べる機会を与えるとともに、委員会の意見を聴くものとする。

(その他)

第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、令和7年4月1日から施行する。

(桑名市委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)

2 桑名市委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（平成16年条例第44号）の一部を次のように改正する。

別表水道管路更新事業者選定委員会委員の項の次に次のように加える。

カスタマーハラスメント対策委員会委員長	日額 15,000 円
カスタマーハラスメント対策委員会委員	日額 10,000 円