

# 第1回 桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員会

## 議事概要

日時：令和6年7月5日(金) 午前10時30分～11時30分

場所：桑名市役所3階第2会議室

### 1. 挨拶

桑名市長 伊藤 徳宇

### 2. カスタマーハラスメント防止条例検討委員会について

委員長、副委員長の選出

### 3. 背景

条例制定の意義、重要性を認め、条例制定に向けて全会一致

<その他意見>

- ・ カスタマーハラスメントの定義が難しく、定義が広すぎても狭すぎても問題がある。
- ・ 法規制が正当なクレームや要求を委縮させないようにする必要があるため、定義をする際には消費者側の自由度を失わせないようにすることも検討しなければならない。
- ・ 条例で罰則をもうけることは難しい。
- ・ カスタマーハラスメントは個別のトラブルではなく社会問題であり、社会全体で考える必要がある。
- ・ 条例があればそれに基づいたマニュアルや規約などを定めることができる。
- ・ カスタマーハラスメントは市内で発生している。
- ・ カスタマーハラスメント対応セミナーを開催してほしい。

### 4. 今後のスケジュール(案)

提案どおりのスケジュールで進めることで全会一致

### 5. アンケート調査

アンケート調査対象・件数・内容を確認

- ・ SNS やインターネットを使った誹謗中傷などの被害があったかという内容を追加してほしい。