



本物力こそ桑名力

# 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

令和 6年 7月 5日

1. 挨拶
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
3. 背景
4. 今後のスケジュール(案)
5. アンケート調査

## 1. 挨拶

## 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

## 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



### 桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員会設置要綱

#### (設置)

第1条 本市におけるカスタマーハラスメントに関し必要な施策を検討するため、桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

#### (所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について検討、意見聴取、意見集約をし、その結果を市長に報告する。

(1) カスタマーハラスメントによる被害の防止、回復等を図るために必要な施策に関すること。

(2) 前号に掲げるもののほか、委員会が必要と認める事項

#### (組織)

第3条 委員会は、委員7名で組織するほか、オブザーバーを置くことができる。

2 委員及びオブザーバーは、商工団体関係者、労働団体関係者、医療・介護事業団体関係者、有識者・学識経験者、その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱する。

3 委員及びオブザーバーの任期は、委嘱の日から前条に規定する市長への報告が完了するまでとする。

4 オブザーバーは、委員会に出席し、意見を述べることができる。

#### (委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長を置く。

2 委員長は委員の互選によって定め、委員を代表し会務を総括する。

3 副委員長は、委員長が指名し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

#### (会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が必要に応じて招集し、委員長が議長となる。ただし、委員長が互選される前に招集する会議は、産業振興部長が招集する。

2 委員会は、委員の過半数が出席（オンラインによる出席を含む。以下同じ。）しなければ会議を開くことが出来ない。

3 委員長は、必要があると認めるときは、会議に委員及びオブザーバー以外の者に対し、出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

4 会議は公開とする。ただし、桑名市情報公開条例（平成29年桑名市条例第1号）第7条各号に規定する不開示情報を取り扱うとき又は委員長が、会議を公開することにより、公正かつ円滑な議事運営に著しい支障が生ずると認めるときは、委員会に諮って非公開とすることができる。

#### (報償金)

第6条 委員及びオブザーバーが会議に出席した場合は、報償金を支給する。

2 委員及びオブザーバーの報償金の額は、日額6,700円とする。

#### (守秘義務)

第7条 委員及びオブザーバーは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

#### (事務局)

第8条 委員会の庶務は、産業振興部商工課において処理する。

#### (その他)

第9条 この告示に定めるもののほか、委員会の議事及び運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

#### 附 則

この告示は、公布の日から施行する。

## 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

### 桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員

#### 【委員】

| 所 属         | 職 名   | 氏 名   |
|-------------|-------|-------|
| みなと総合法律事務所  | 弁 護 士 | 森川 仁  |
| 桑名商工会議所     | 専務理事  | 久保 康司 |
| 桑名三川商工会     | 事務局長  | 山中 諭  |
| 桑名市商店連合会    | 会 長   | 佐藤 博之 |
| 連合三重桑名地域協議会 | 事務局長  | 寺本 誠  |
| 桑名医師会       | 事務長   | 近藤 正  |
| 桑名公共職業安定所   | 所 長   | 矢田 宏樹 |

#### 【オブザーバー】

(敬称:略)

| 所 属               | 職 名                | 氏 名   |
|-------------------|--------------------|-------|
| 愛知大学              | 法学部 准教授            | 金井 幸子 |
| 三重労働局<br>雇用環境・均等室 | 雇用環境改善・<br>均等推進監理官 | 藤田 香  |

#### 【事務局】

| 所 属             | 職 名                             | 氏 名   |
|-----------------|---------------------------------|-------|
| 桑名市 産業振興部       | 部 長                             | 松岡 孝幸 |
| 桑名市             | 理事<br>(デジタル最高責任者・<br>スタートアップ担当) | 金子 洋三 |
| 桑名市 産業振興部 商工課   | 課 長                             | 水谷 雅信 |
| 桑名市 産業振興部 商工課   | 課長補佐<br>兼商工振興係長                 | 菅原 陽介 |
| 桑名市 産業振興部 商工課   | 主 査                             | 細井 優美 |
| 桑名市 市長公室 人事課    | 課 長                             | 亀永 まこ |
| 桑名市 市民環境部 人権政策課 | 課 長                             | 林 直晋  |

## 3. 背景

### 3. 背景 | 全国の状況①

- 「労働施策総合推進法等」の改正（令和元年6月5日）
  - ・ 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**
- 「**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」策定（令和2年1月）
  - ・ **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

（出典：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省））



経済財政運営と改革の基本方針（骨太の方針）2024 閣議決定  
（令和6年6月21日）

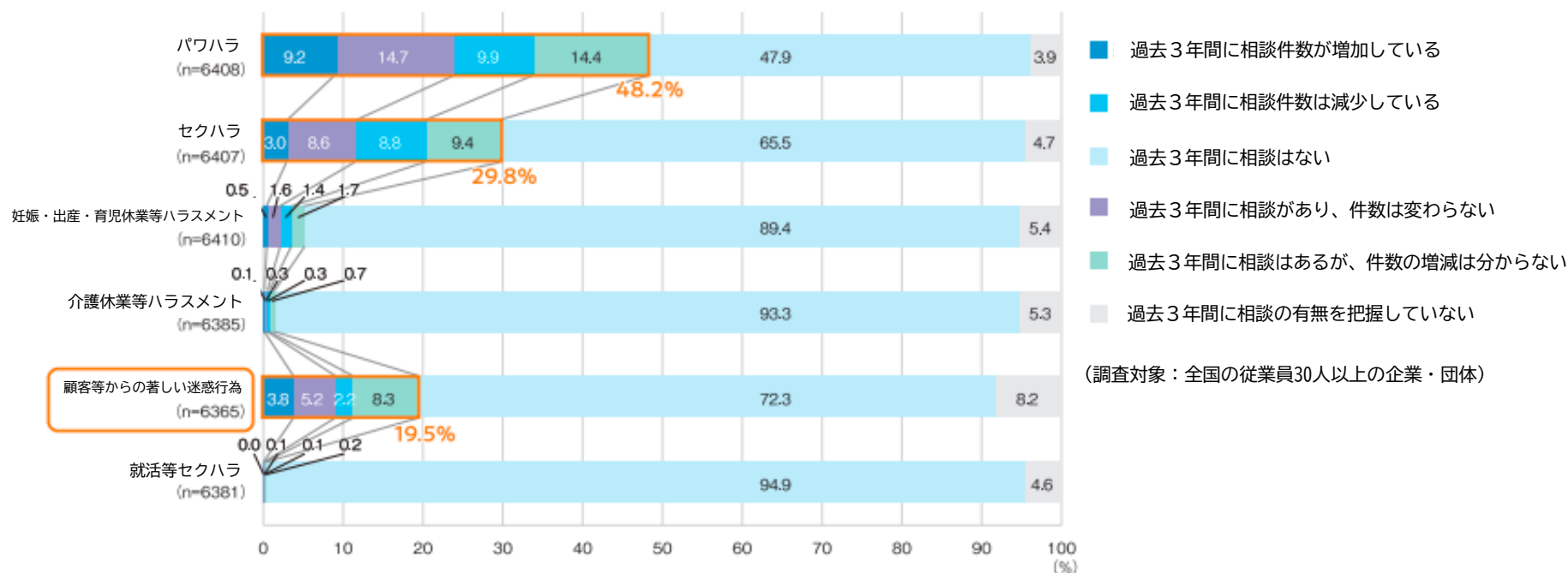
「**カスタマーハラスメントを含む職場におけるハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化する。**」

### 3. 背景 | 全国の状況②

#### ➤ 令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査(令和2年10月)

(企業：全国の従業員30人以上の企業・団体 6,426件 労働者：8,000名)

図1：過去3年間のハラスメント相談件数の傾向(ハラスメントの種類別)



企業調査で、パワハラ、セクハラ等について、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合をみると、パワハラ(48.2%)、セクハラ(29.8%)に続いて、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)(19.5%)が高く、過去3年間の相談件数の推移では、カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)のみ「件数が増加している」の割合(3.8%)の方が「減少している」(2.2%)より高いという結果が出ています。

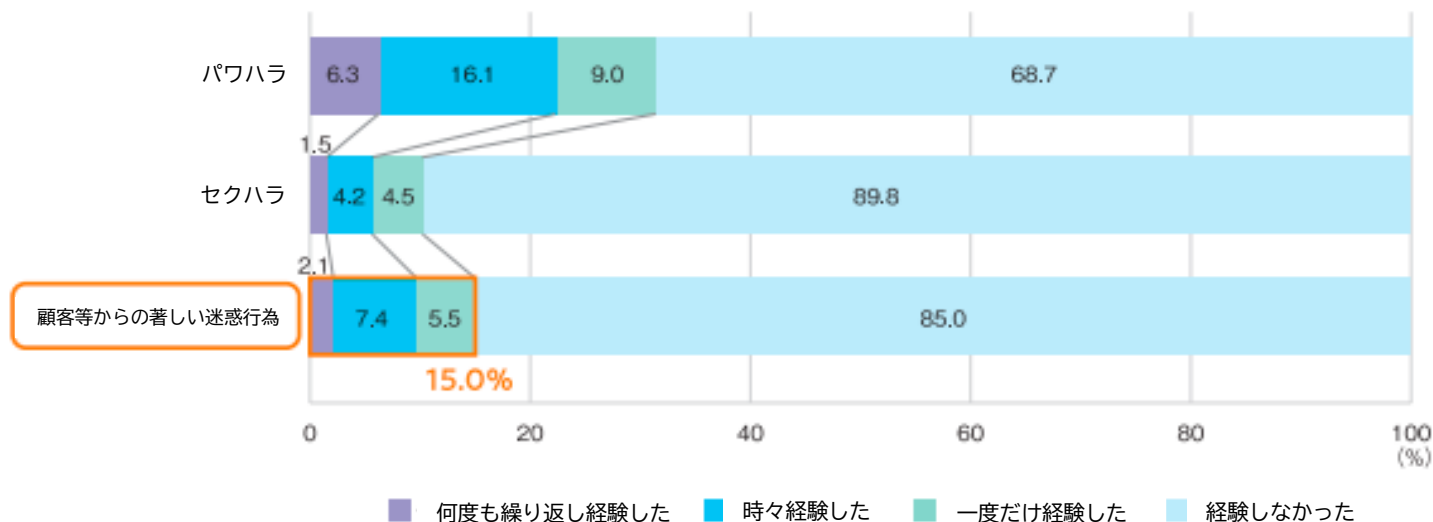
(出典：令和2年度 職場のハラスメントに関する実態調査(厚生労働省))

### 3. 背景 | 全国の状況③



本物力こそ桑名力

図3:過去3年間にハラスメントを受けた経験



(調査対象：全国の20～64歳の男女労働者 (n=8,000))

労働者調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）を一度以上経験した者の割合は、15.0%であり、パワハラ（31.3%）よりは回答割合が低いものの、セクハラ（10.2%）よりも回答割合が高いという結果が出ています。

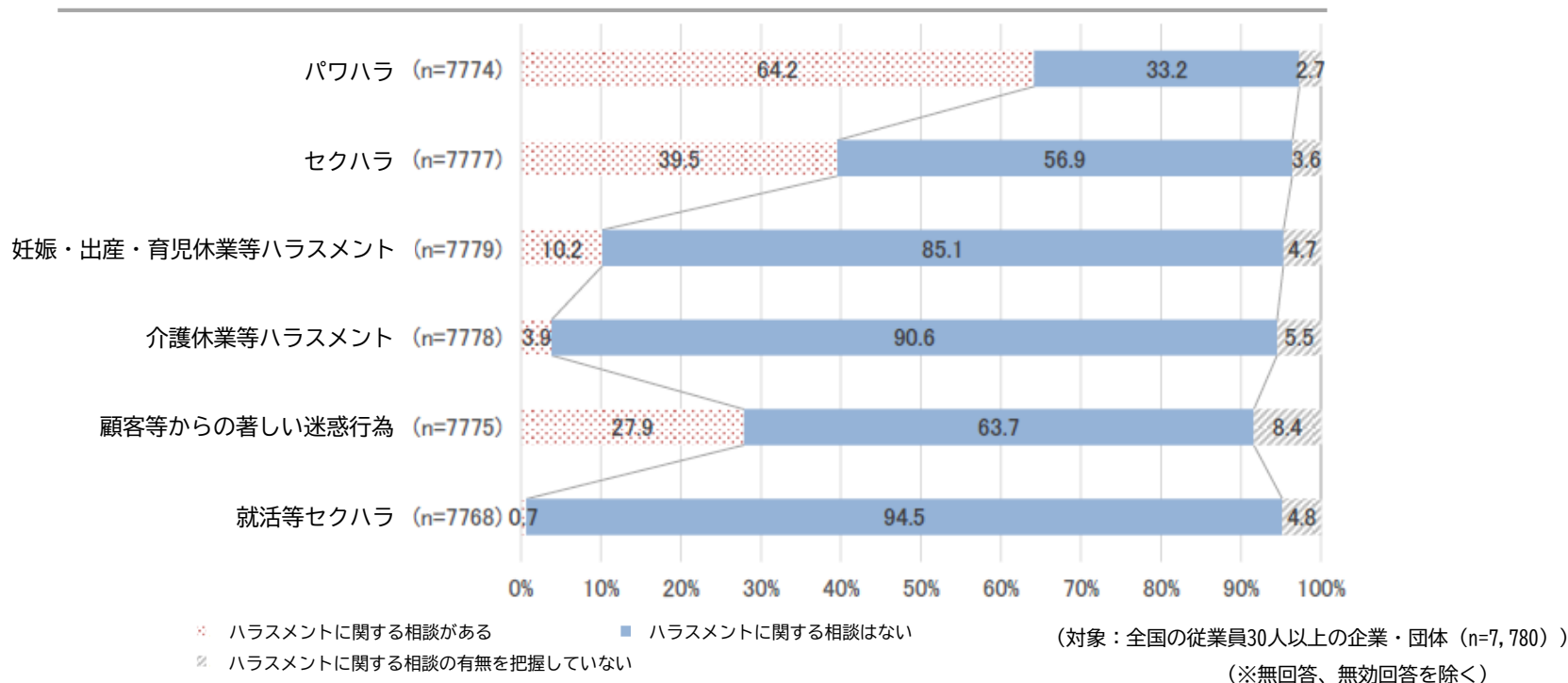
(出典：令和2年度 職場のハラスメントに関する実態調査（厚生労働省）)

### 3. 背景 | 全国の状況④

#### ➤ 令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査(令和5年12月)

(企業：全国の従業員30人以上の企業・団体 7,780件 労働者：8,000名)

過去3年間のハラスメントの相談有無(ハラスメントの種類別)



企業調査で、過去3年間に各ハラスメントの相談があったと回答した企業の割合をみると、**パワハラ(64.2%)**、**セクハラ(39.5%)**に続いて、**カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)(27.9%)**が高いという結果が出ています。

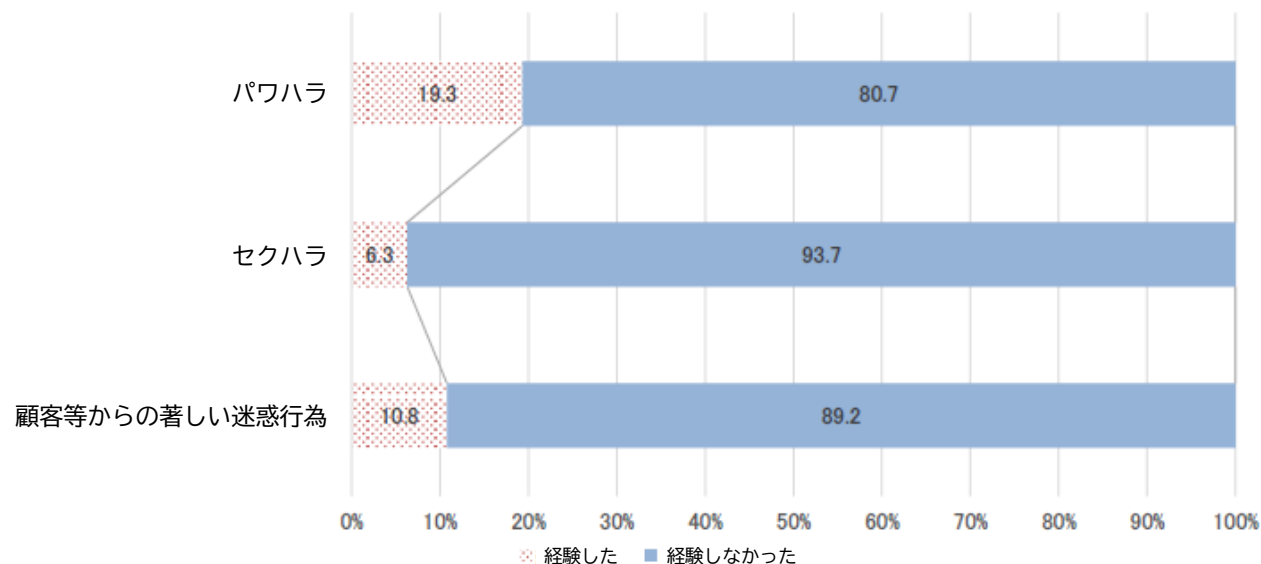
(出典：令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査(厚生労働省))

### 3. 背景 | 全国の状況⑤



本物力こそ桑名力

#### 過去3年間にハラスメントを受けた経験



(対象：全国の20～64歳の男女労働者 (n=8,000))

労働者調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）を一度以上経験した者の割合は、10.8%であり、パワハラ（19.3%）よりは回答割合が低いものの、セクハラ（6.3%）よりも回答割合が高いという結果が出ています。

(出典：令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査（厚生労働省）)

#### ➤ 労働組合の調査

- ・ U A ゼンセン（令和6年調査・210組合対象）

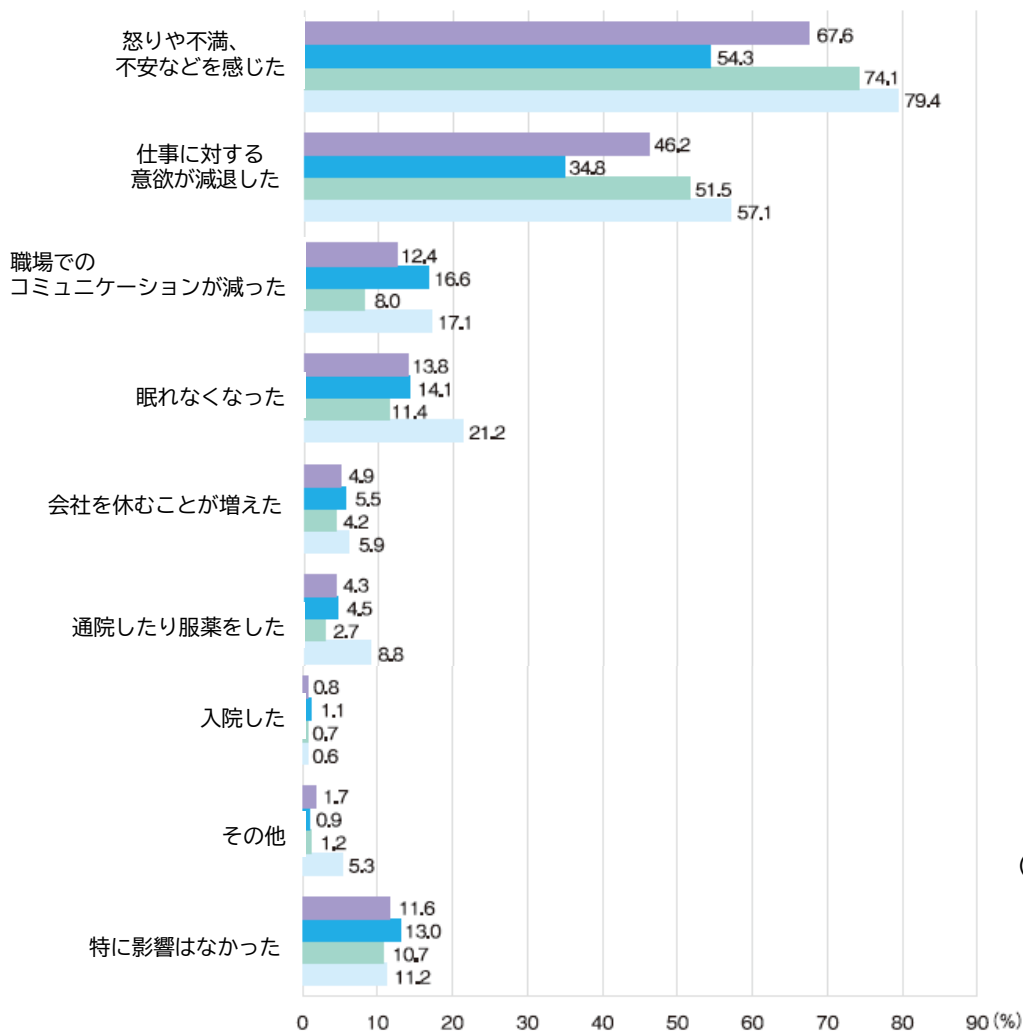
直近2年間で顧客から迷惑行為被害にあった人 46.8%

- ・ 全日本自治団体労働組合（自治労）（令和2年調査・約14000人対象）

過去3年間で迷惑行為や悪質なクレームを受けた人 46%

### 3. 背景 | 全国の状況⑥【参考】

図5:心身への影響(顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別)



#### ➤ カスタマーハラスメントによる従業員への被害は深刻

厚生労働省の労働者調査では、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%)、「仕事に対する意欲が減退した」(46.2%)が高いという結果が出ています。

また、「何度も繰り返し経験した」労働者においては「眠れなくなった」(21.2%)、「通院したり服薬をした」(8.8%)の回答も見られ、深刻な影響も確認されています。

■ 全体 (n=1200)
 ■ 一度だけ経験した (n=440)
 ■ 時々経験した (n=590)
 ■ 何度も繰り返し経験した (n=170)

(調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者)

#### ➤ 沖縄の飲食店で“ラーメンぶちまける”迷惑客（令和6年5月30日）

【出典：Yahoo!JAPANニュース（<https://news.yahoo.co.jp/articles/5f0ab10a16e428959fd49eae81938f2f00d55ab9>）】

那覇市の沖縄そば店で、酔った男がラーメンをぶちまけるという信じられない出来事が発生。

お昼11時過ぎ、上機嫌でお店に入ってきた2人の男性。2人ともかなり酒に酔っている様子で、この店で一番人気のラーメンを注文。カウンターでラーメンを食べ始めた。しかし店員が近づくと、男が激昂し、店員に掴みかかった。さらにまだほとんど手をつけていないラーメンを手にとると、器ごとカウンターの中にぶちまけた。その後、帰り支度を始めたかと思いきや、今度は友人のラーメンを手に取り、再び床にぶちまけた。

「ラーメンを頼まれたお客様が、卓上の調味料を注文したのですが、それを提供したところ、態度が気に食わないということで、掴みかかって…」と店主は当時を振り返る。

**割れた食器や店内備品の汚れ、清掃代については男性に請求する意向で、警察への被害届も検討しているという。**



### 3. 背景 | カスタマーハラスメントは法律による明確な定義がない



#### ➤ カスタマーハラスメント

法律による明確な定義がない

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（令和2年厚生労働省告示第5号）

「明確に定義することができないが」 下記のように考えられている

- 取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや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

#### ➤ 他のハラスメント

##### ● パワハラ（労働施策総合推進法 第30条の2）

⇒ 職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されること

##### ● セクハラ（男女雇用機会均等法 第11条）

⇒ 職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること

##### ● マタハラ（男女雇用機会均等法 第11条の3、育児・介護休業法 第25条）

⇒ 職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されること

⇒ 職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されること

### 3. 背景 | 東京都の状況①

- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（令和5年10月～）  
有識者、商工会、経営者、労働団体等で構成

- ①R5.10 現状分析
- ②R5.12 具体的手法
- ③R6.2 ルールづくり
- ④R6.4 防止のルールづくりの具体的な内容

- 公労使による「新しい東京」実現会議  
有識者、経営者団体、労働者団体等で構成

- ①R5.10 対応のあり方
- ②R6.5 対応のあり方に関する検討状況について

- 小池知事が、所信表明演説で公表（令和6年2月21日）

企業の競争力強化を図る

- ・ 理念型条例制定（時期未定）
- ・ 罰則は設けない

### 3. 背景 | 東京都の状況②

## 「カスタマーハラスメント」定義づけへ 東京都全国初の防止条例制定に向け具体的行為も例示の案（令和6年4月22日）

【出典：NHK首都圏ナビ（<https://www.nhk.or.jp/shutoken/article/020/52/>）】

部会の中で、都は、カスタマーハラスメントは「パワハラ」や「セクハラ」などと異なり、法律上の定義がないことから、条例で「**就業者に対する暴行、脅迫などの違法な行為、または暴言や正当な理由がない過度な要求など不当な行為で就業環境を害するもの**」と定義づけることを提案しました。

#### ➤ 例えば…



「じろう」くんは、きょうが誕生日。家族はお祝いに、張り切ってネームプレート付きで3,000円のおいしいケーキを買いました。ところが、自宅に戻ってケーキを開けてみると、ネームプレートには違う人の名前が…。  
親はいてもたってもいられず、ケーキ屋さんに抗議しに行き、店員の胸ぐらをつかんで3,000円を返金するよう求めました。  
これはカスタマーハラスメント？



### 3. 背景 | 東京都の状況②

#### ➤ 「カスタマーハラスメント」の具体的な行為を例示へ

【出典：NHK首都圏ナビ (<https://www.nhk.or.jp/shutoken/article/020/52/>)】

#### 「カスタマーハラスメント」に該当

- ⇒定員の胸ぐらをつかみ、1億円を要求すること
- ⇒丁寧な口調で1億円を要求すること
- ⇒店員の胸ぐらをつかみ3,000円の返金を要求すること



### 3. 背景 | 近隣の地方自治体の状況

#### 【三重県】

- 連合三重が総決起集会で、カスタマーハラスメント対策を三重県に要請（令和6年2月）
- カスタマーハラスメントに対応するための条例制定に向けて、有識者会議を設置する方針を表明（令和6年6月10日）
- 政策企画雇用経済観光常任委員会で、来年2月までにカスタマーハラスメント防止対策の方向性を取りまとめる方針を示す（令和6年6月20日）

#### 【愛知県】

- 連合愛知が愛知県に罰則付きのカスタマーハラスメント防止条例の制定を要請（令和6年5月16日）
- 愛知県でカスタマーハラスメントの対策を話し合う協議会開催（令和6年6月13日）

### 3. 背景 | 桑名市の状況

#### 意見聴取

- 酒を飲んだ状態で来訪し、酔った勢いで**暴言**があった。
- 顧客第一主義の考えを逆手にとられ、**過度の要求**を受けた。
- 企業内で取り組む中で、行政が防止条例を作ってくれれば、**抑止力**になるので非常にありがたい。



#### 令和6年3月28日 準備会

- カスタマーハラスメント防止条例は職場にとって非常に**有効**である。
- カスタマーハラスメントを受けていても**声を上げられない企業に手を差し伸べられるように**してほしい。
- カスタマーハラスメントの定義をしっかりと議論し、**実効性**のある条例にしてほしい。

### 3. 背景 | カスタマーハラスメントは法律による明確な定義がない



#### ➤ カスタマーハラスメント

法律による明確な定義がない

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（令和2年厚生労働省告示第5号）

「明確に定義することができないが」 下記のように考えられている

- 取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや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

#### ➤ 他のハラスメント

##### ● パワハラ（労働施策総合推進法 第30条の2）

⇒ 職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されること

##### ● セクハラ（男女雇用機会均等法 第11条）

⇒ 職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること

##### ● マタハラ（男女雇用機会均等法 第11条の3、育児・介護休業法 第25条）

⇒ 職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第65条第1項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第2項の規定による休業をしたことその他妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されること

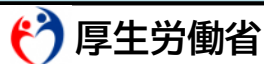
⇒ 職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されること

### 3. 背景 | 条例制定に向けて



本物力こそ桑名力

法律による明確な定義や位置付け等ができれば柔軟に変更



カスタマー  
ハラスメントは  
「法律による  
明確な定義が  
ない」

- ・「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」
- ・「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」



事業主・労働者を支援

- ・「14万人都市」のスケールで！
- ・まずは「第一歩！」

事業主が [ 相談体制の整備  
被害者への配慮の取組 ] 望ましい

市内経済活動

- ①
- ・ 時間の浪費
  - ・ 業務上の支障
  - ・ ブランドイメージ低下



- ②
- ・ 業務パフォーマンス低下
  - ・ 健康不良
  - ・ 現場への恐怖心、休職、退職



著しい迷惑行為



お客様

- ③
- ・ 利用環境の悪化
  - ・ 雰囲気の悪化
  - ・ 業務遅滞によりサービスが受けられない

## 『安全で安心して経済活動ができるまち』

- 企業、事業主の経済活動環境の確保
- 就業者の雇用環境の確保
- 就業者の離職阻止（人材不足の抑制）



「（仮称）桑名市カスタマーハラスメント防止条例」  
の制定を検討

## 4. 今後のスケジュール(案)

## 4. 今後のスケジュール(案)

**最速案 ※12月上旬**

| 日 付            | 名 称       | 内 容                                                                                              |
|----------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7月上旬           | 第1回検討委員会  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例制定に向けての方向性の意見聴取</li> <li>・アンケートの内容、依頼先の意見聴取</li> </ul> |
| 7月中旬           | アンケート実施   |                                                                                                  |
| 8月下旬           | 第2回検討委員会  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート分析結果の意見聴取</li> <li>・条例案意見聴取①</li> </ul>             |
| 9月中旬           | 第3回検討委員会  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例案意見聴取②</li> </ul>                                      |
| 9月下旬<br>～10月下旬 | パブリックコメント |                                                                                                  |
| 11月上旬          | 第4回検討委員会  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・パブリックコメント結果の意見聴取</li> </ul>                              |

※議論の進捗等によって、上記のスケジュールは変更になる場合があります。

## 5. アンケート調査

## 5. アンケート調査

アンケート対象（送付先）案 **計 1,596 件**

- 桑名商工会議所会員様のうち、  
運輸通信部会（44件）、理財部会（127件）、総合商業部会（237件）、  
日用品商業部会（170件）、食料品商業部会（141件）、サービス産業部会（613件）  
⇒1,332件
- 桑名三川商工会会員様のうち、  
商業部会（260件）  
⇒260件
- 連合三重桑員地域協議会 加盟組合様のうち、  
ヤマモリ労働組合、柿安ユニオン、三重交通労働組合桑名支部、八風バス労働組合  
⇒4件（278人）

※アンケート内容は別紙PDF



←QRコードを活用



本物力こそ桑名力

# ありがとうございました

---