



本物力こそ桑名力

第2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 8月 23日

カスタマーハラスメント防止条例検討委員会



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
連合三重桑員地域協議会	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 雇用環境・均等室	雇用環境改善・ 均等推進監理官	藤田 香

【事務局】

所 属	職 名	氏 名
桑名市	副市長	水谷 準
桑名市 産業振興部	部 長	松岡 孝幸
桑名市	理事 (デジタル最高責任者・ 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	商工振興係長	細井 優美
桑名市 産業振興部 商工課	主 事	寺本 梨乃
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

1. 第1回検討委員会について(ふり返し)
2. アンケート調査について(速報値)
3. カスタマーハラスメント防止条例
について

1. 第1回検討委員会について (ふり返し)

1. 第1回検討委員会について(ふり返し) ①

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。

1. 第1回検討委員会について(ふり返し) ②

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。



令和6年8月23日(金) 開催

第2回桑名市カスタマーハラスメント防止条例検討委員会

2. アンケート調査について (速報値)

2. アンケート調査について(速報値)

アンケート対象(送付先) **約 1,554 件**

○桑名商工会議所会員様のうち、
運輸通信部会(45件)、理財部会(128件)、総合商業部会(237件)、
日用品商業部会(159件)、食料品商業部会(137件)、サービス庶業部会(619件)
⇒1,325件

○桑名三川商工会会員様のうち、
商業部会(225件)
⇒225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



<アンケート調査実施期間>

令和6年7月12日(金)から 8月12日(月・祝)まで

2. アンケート調査について(速報値)



本物力こそ桑名力

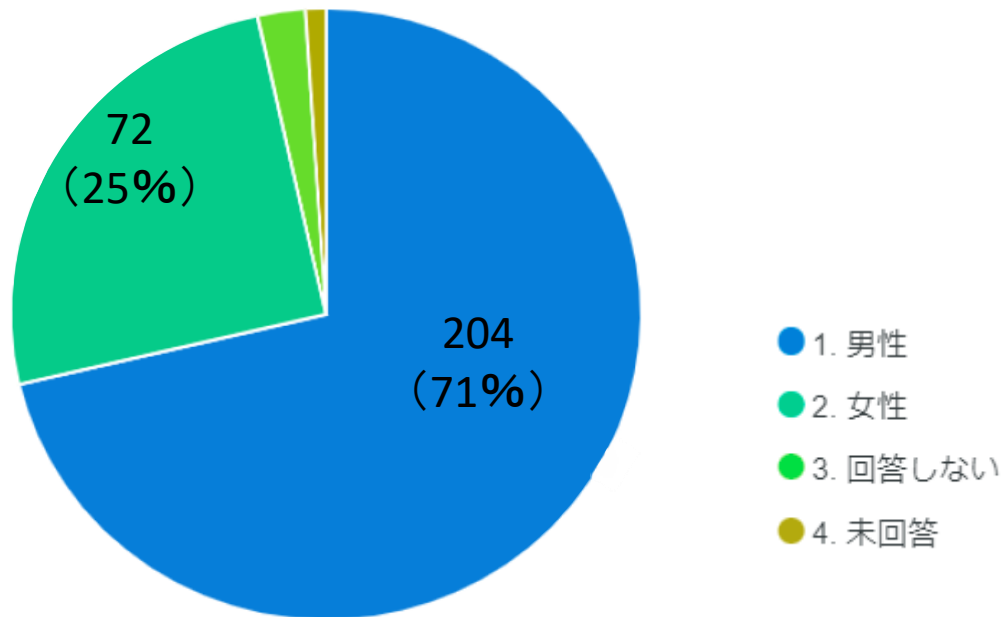
Q 最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか
(回答数：事業者 286人 従業員 226人)

	事業者	従業員
① 身体的な攻撃(暴行、傷害)	16.8%	17.0%
② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)	30.1%	32.0%
③ 威圧的な言動	37.1%	37.3%
④ 土下座の要求	4.2%	7.1%
⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動	24.5%	24.9%
⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)	5.2%	10.4%
⑦ 差別的な行動	8.0%	11.6%
⑧ 性的な言動	5.9%	8.3%
⑨ 従業員個人への攻撃、要求	17.8%	16.2%
⑩ SNS等を含めたインターネットを使った誹謗中傷	15.7%	10.8%

2. アンケート調査について(速報値)

事業者

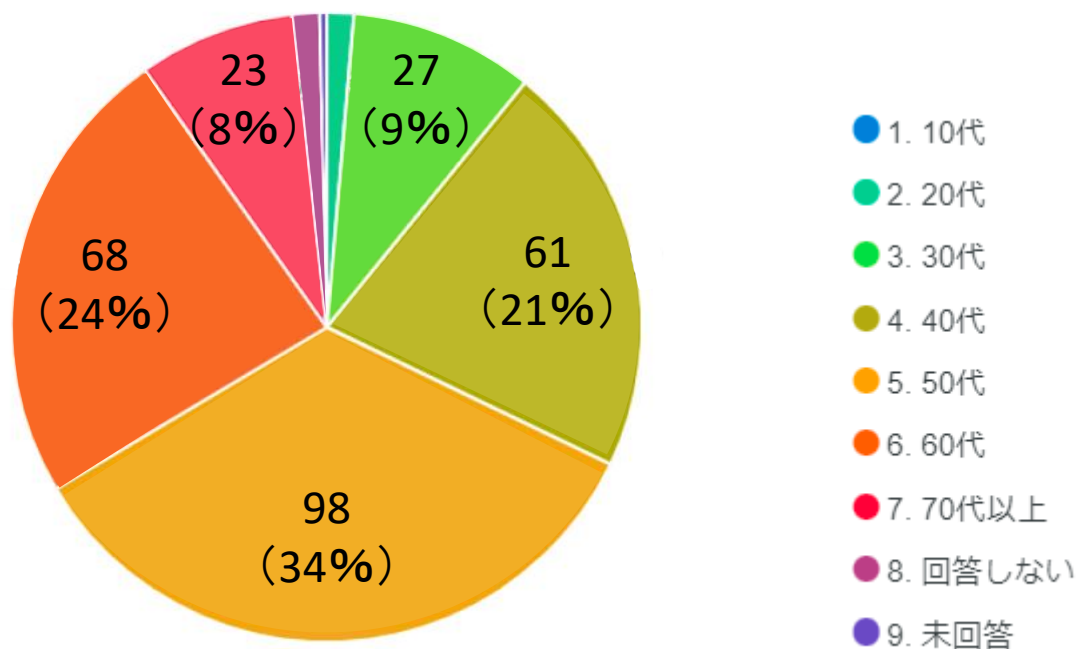
性別をお答えください



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

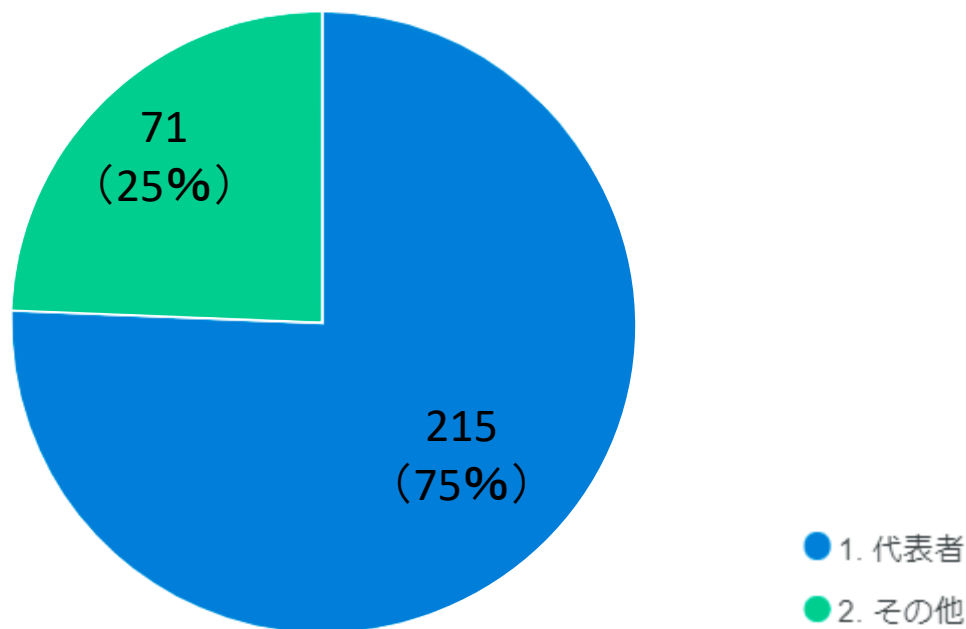
年代をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

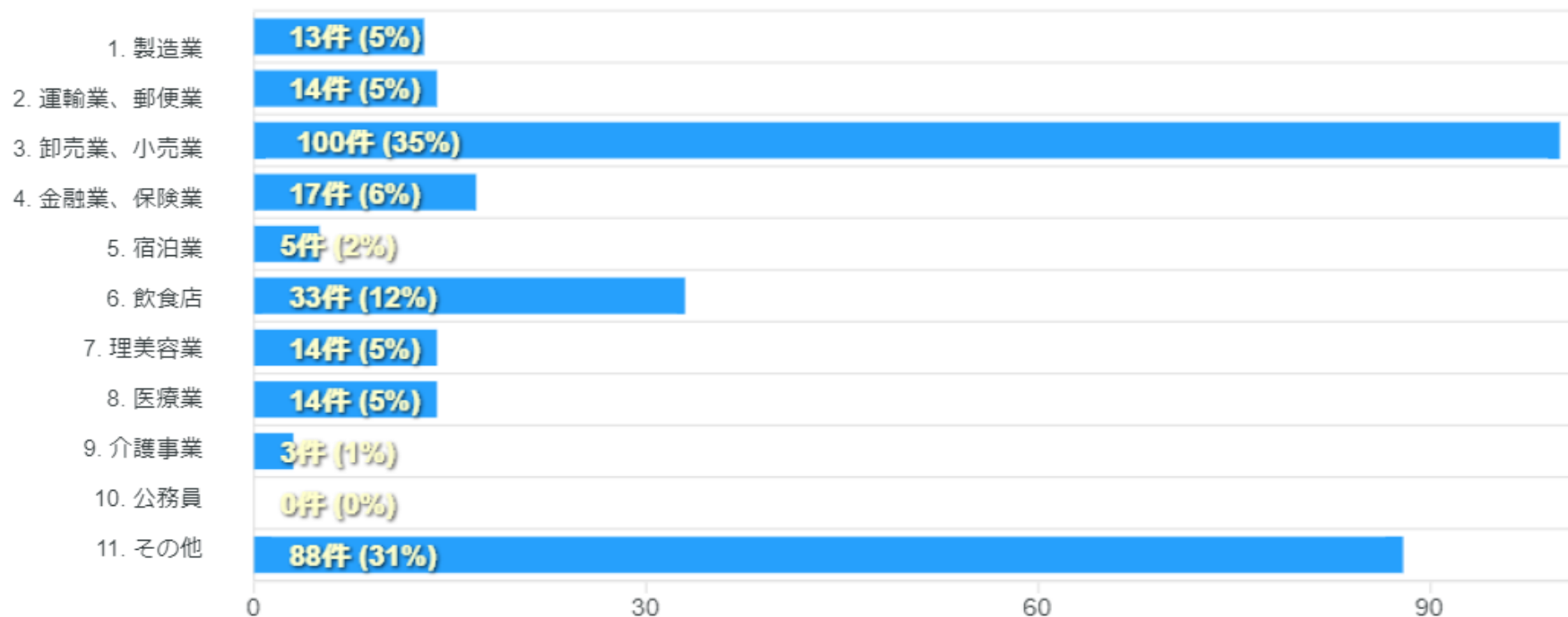
役職をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

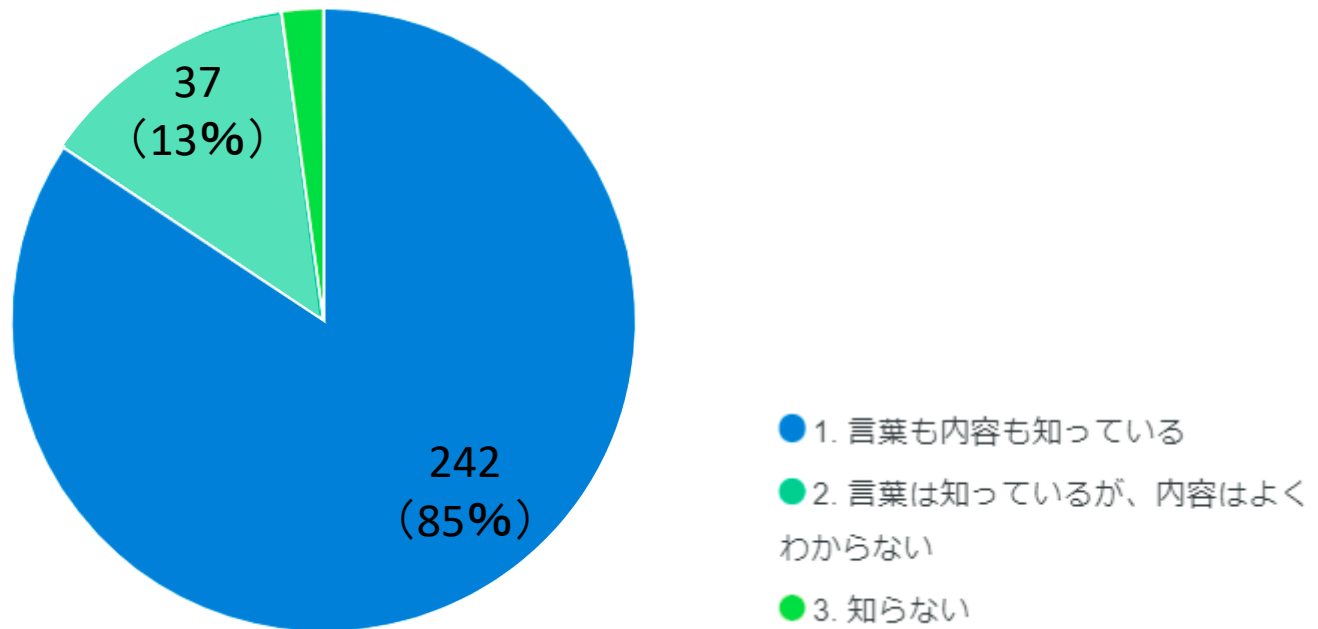
職種をお答えください。(複数回答可)



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメントという言葉を知っていますか。

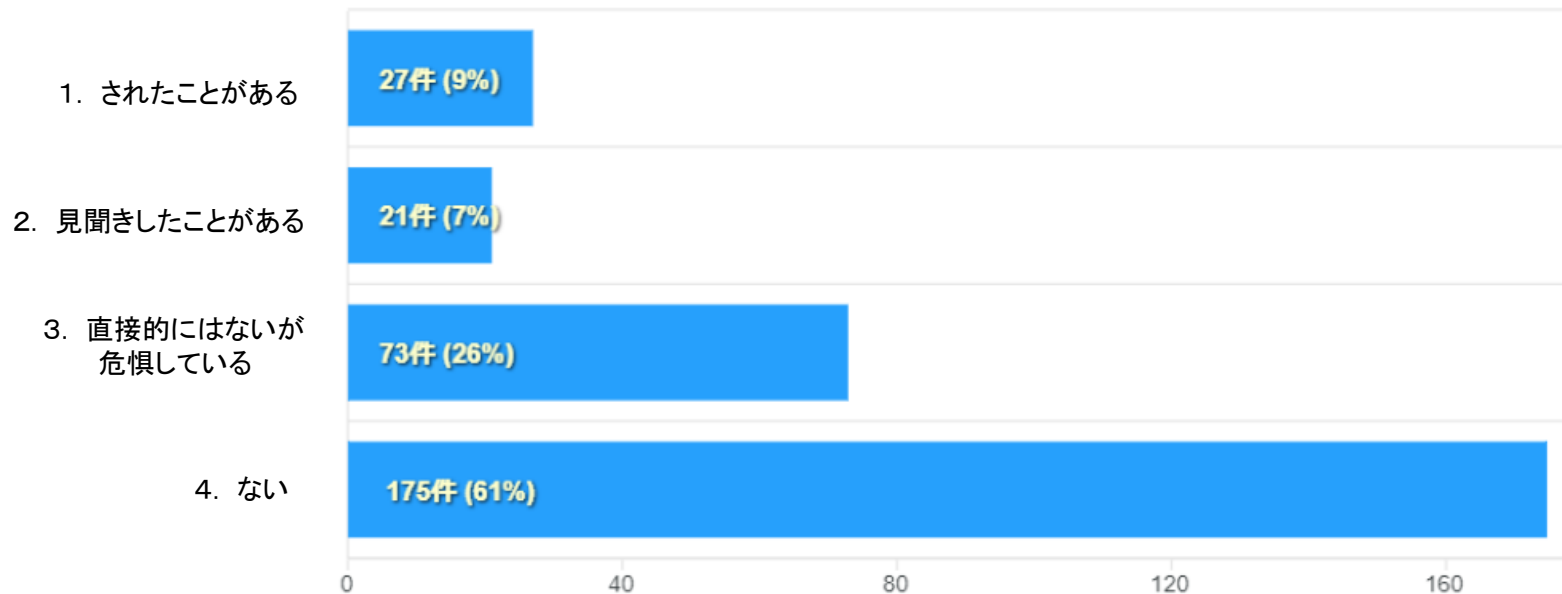


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われる次の言動がありましたか

① 身体的な攻撃(暴行、傷害)

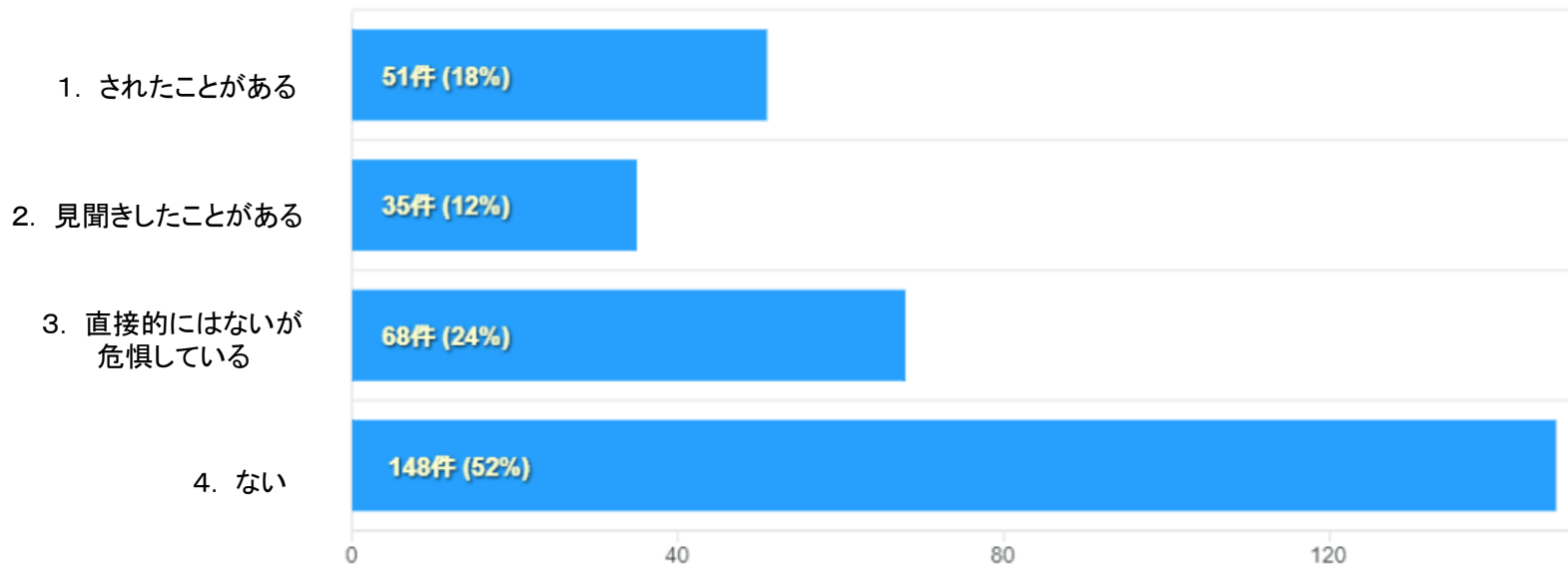


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)

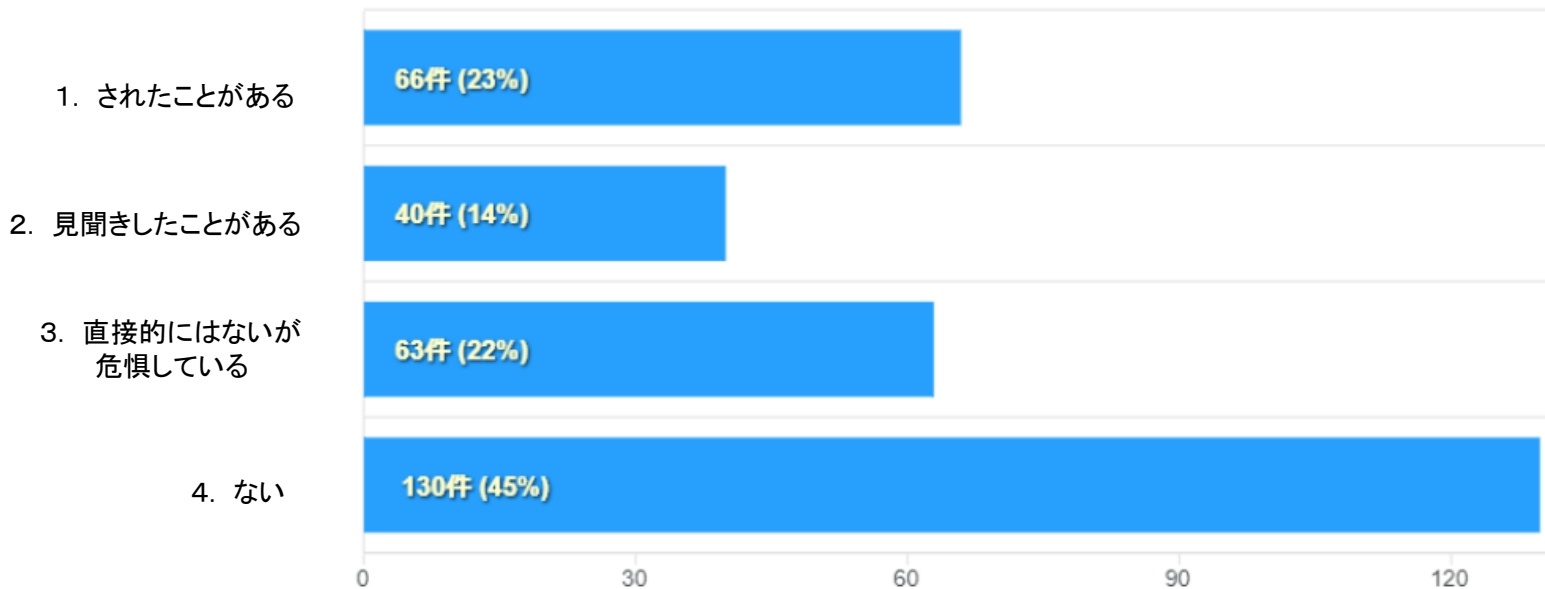


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか

③ 威圧的な言動

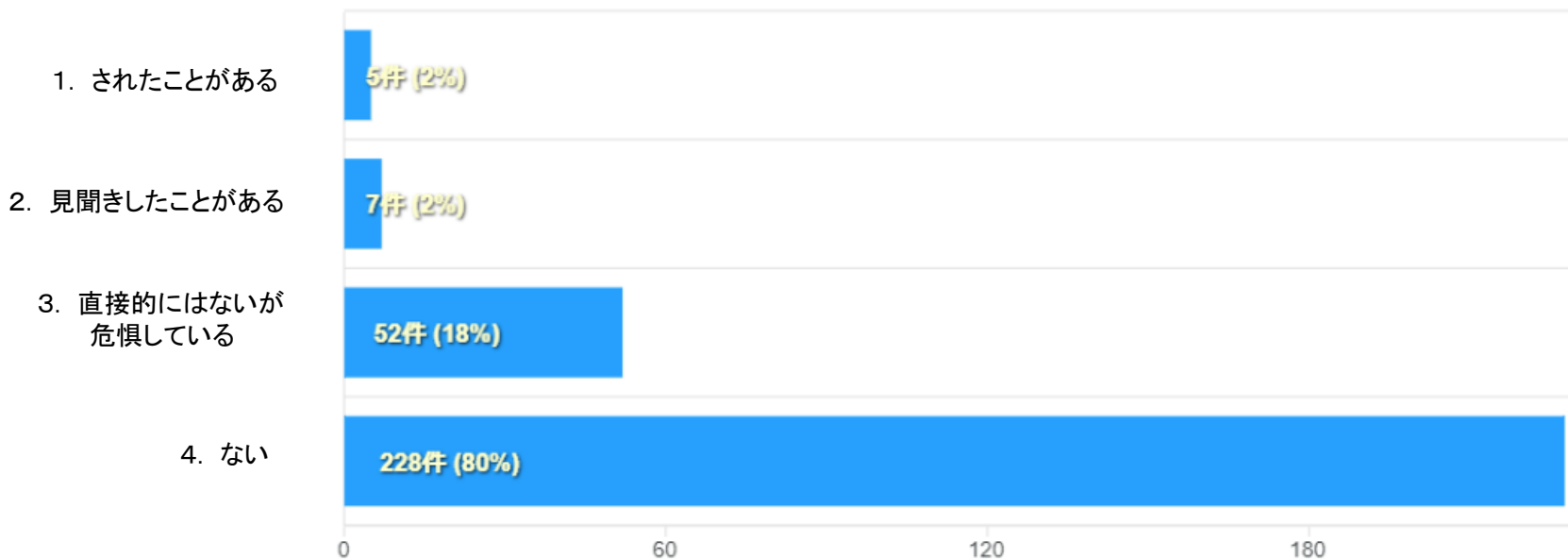


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われる次の言動がありましたか

④ 土下座の要求

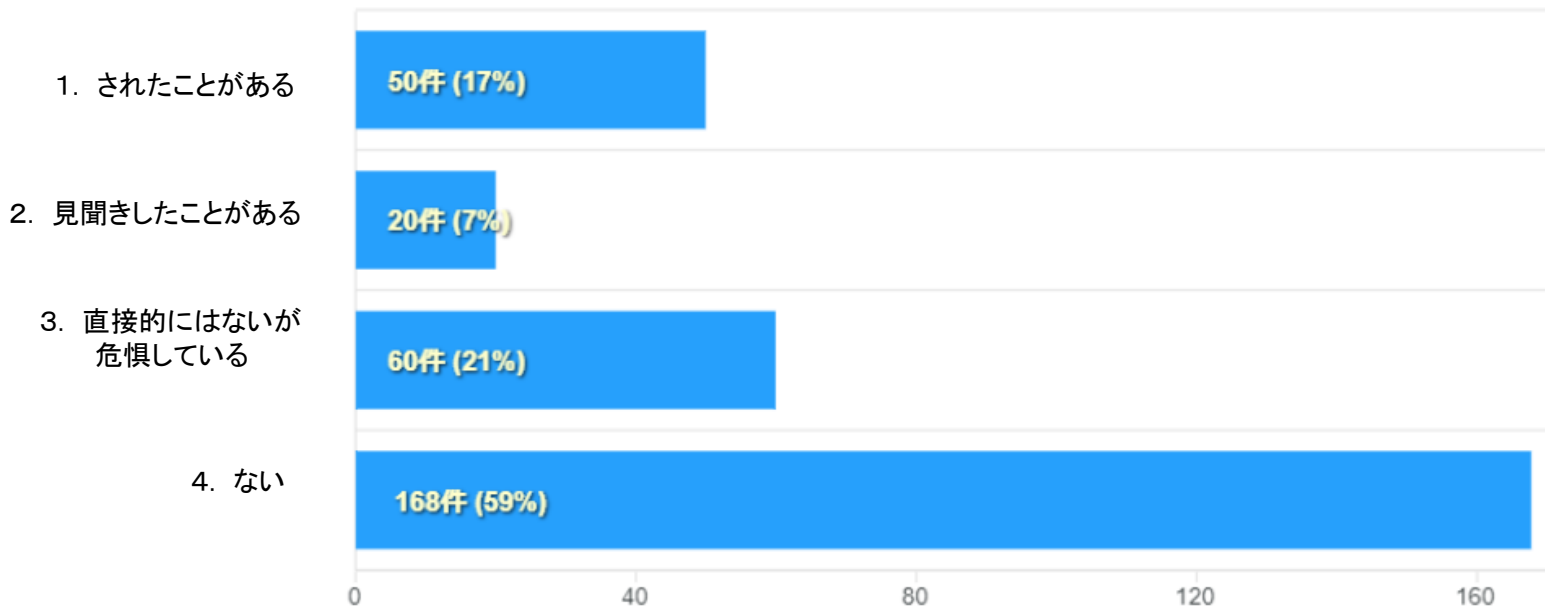


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

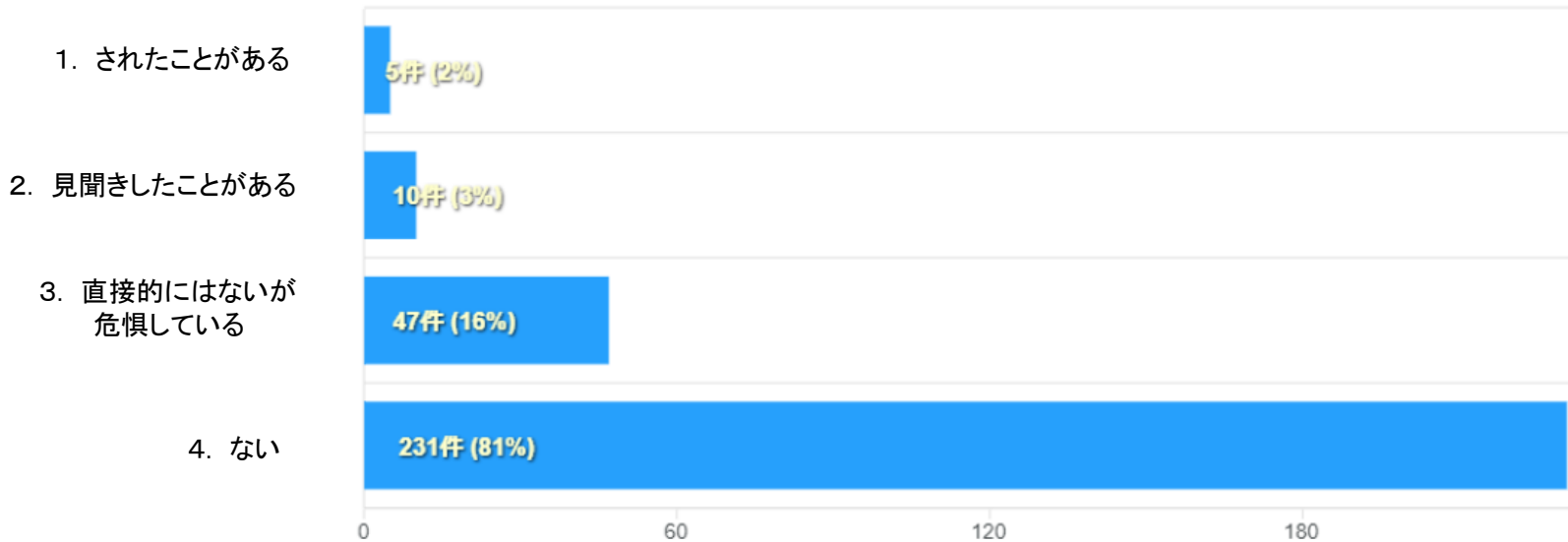


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

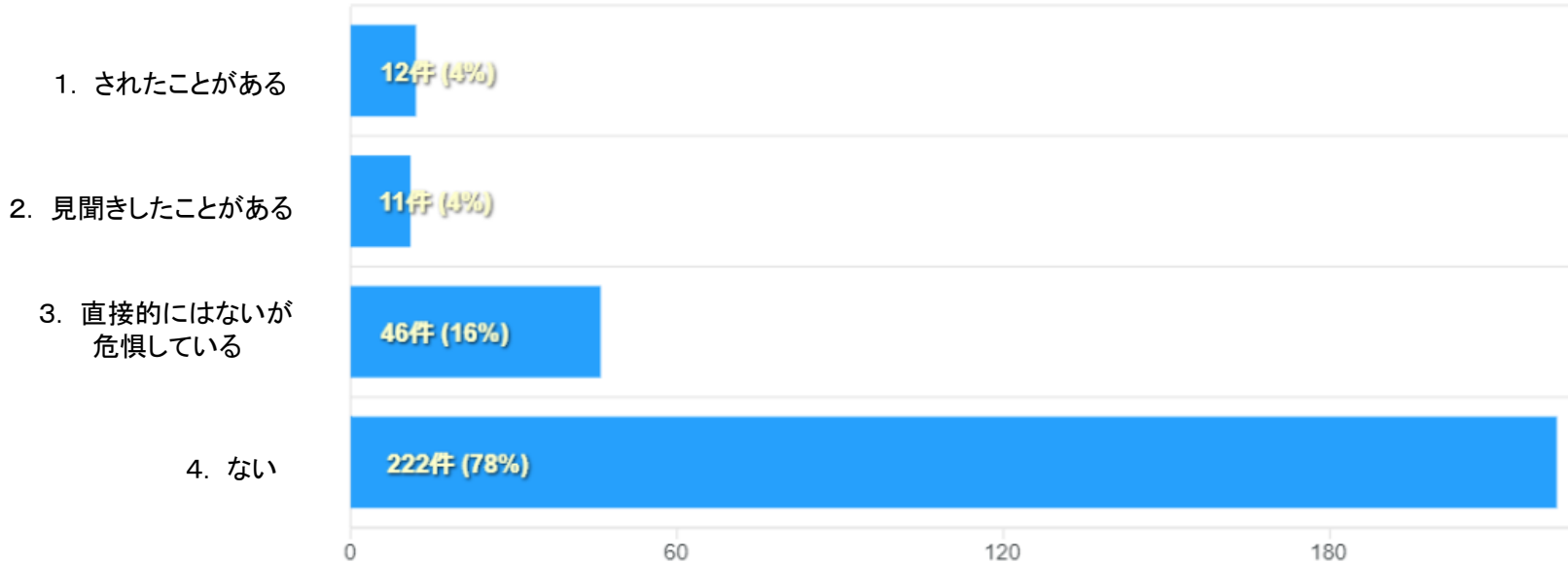


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑦ 差別的な行動

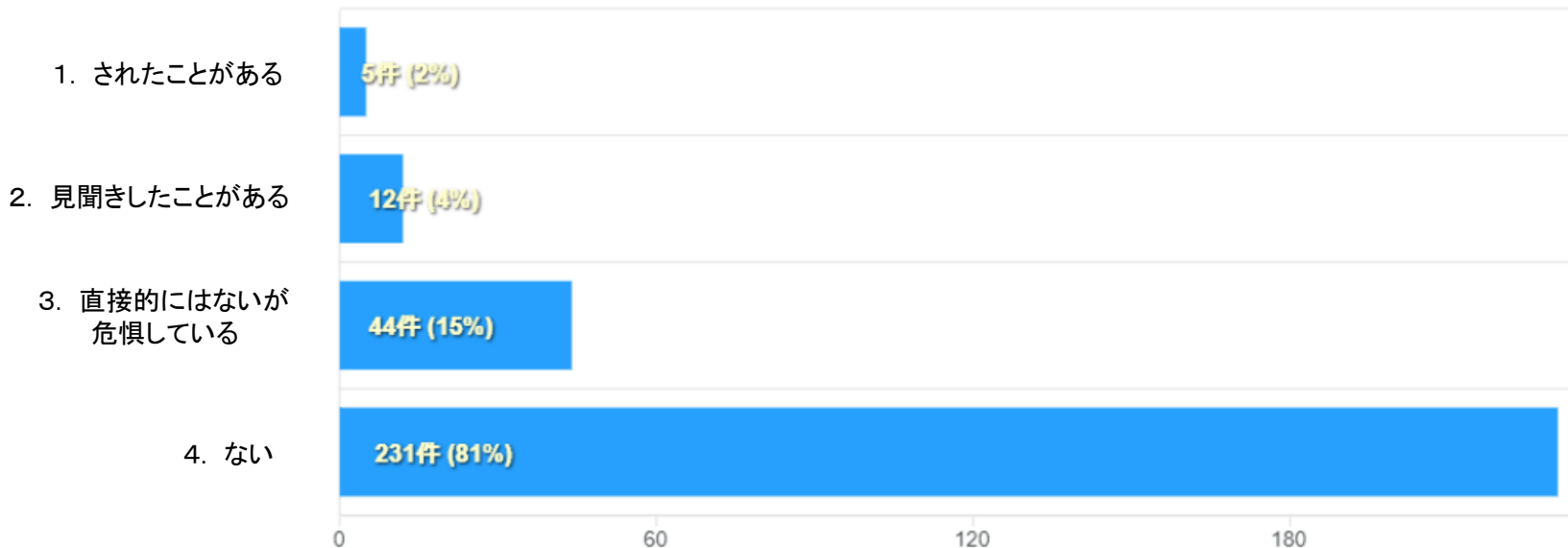


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑧ 性的な言動

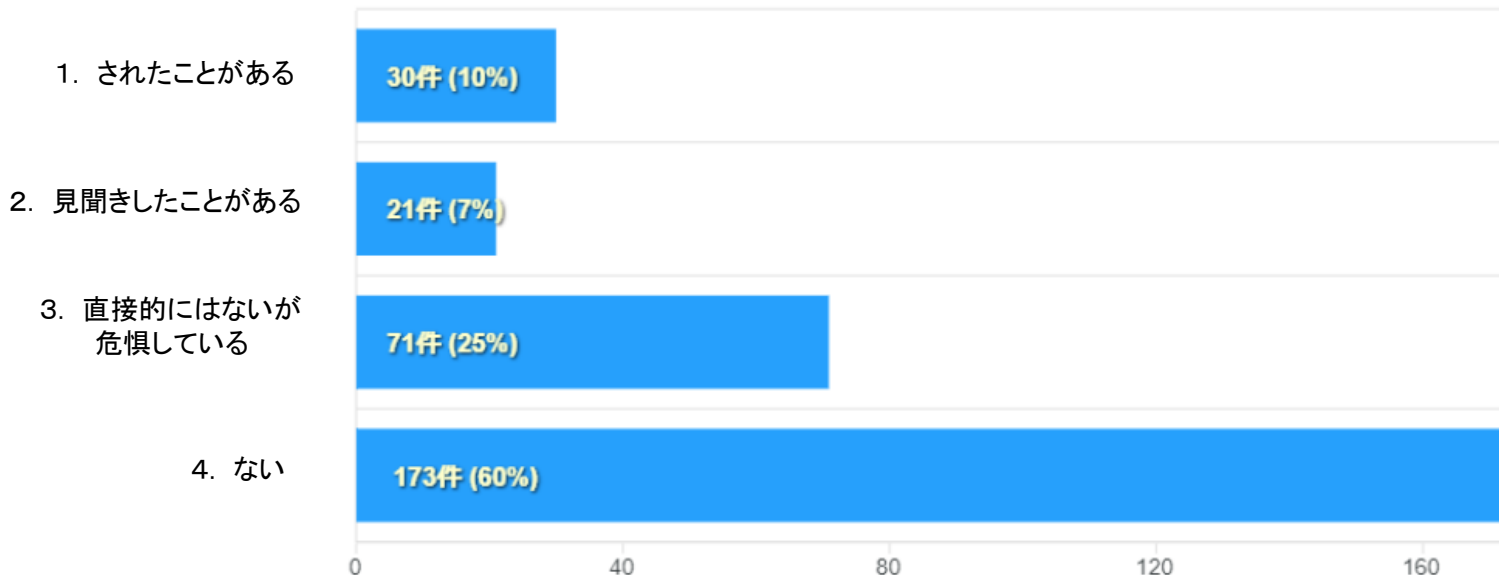


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑨ 従業員個人への攻撃、要求

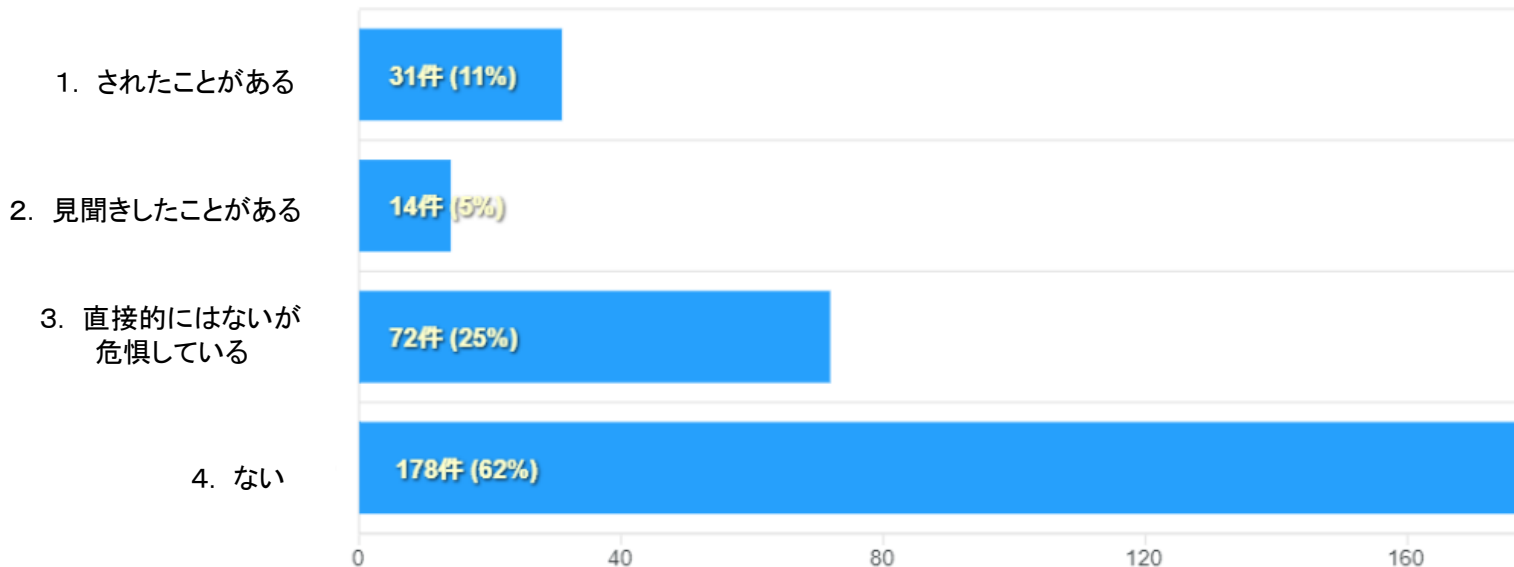


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われる次の言動がありましたか

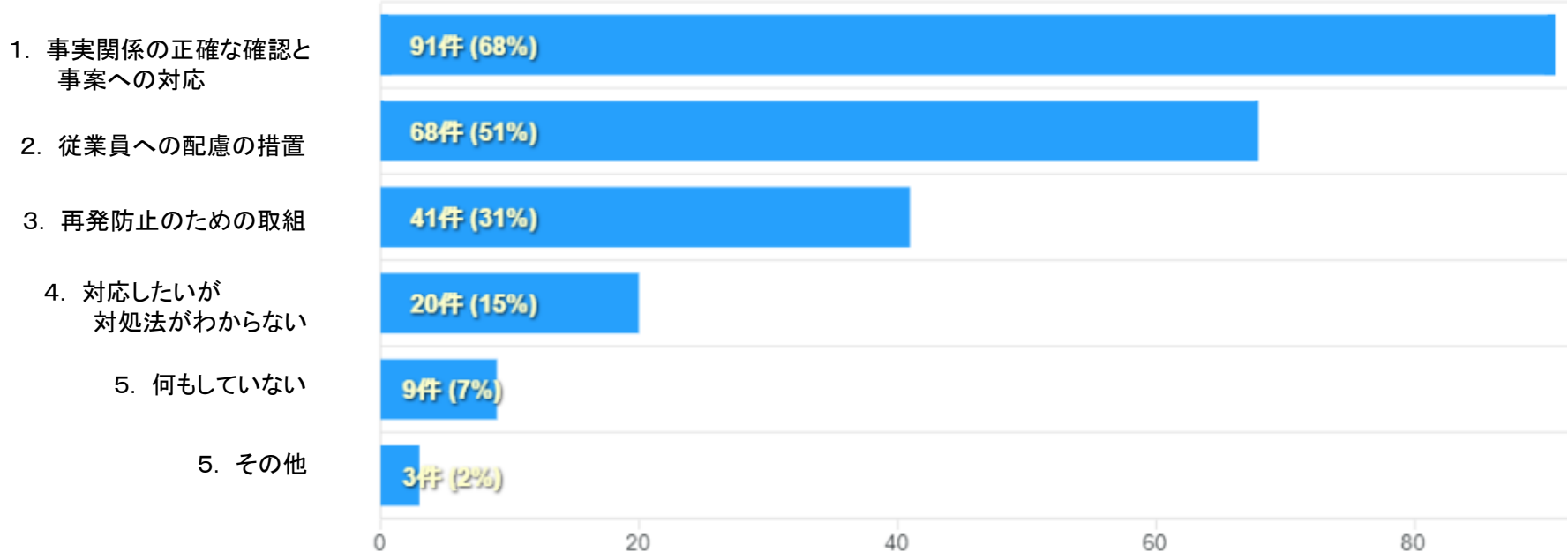
⑩ SNS等を含めたインターネットを使った誹謗中傷



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

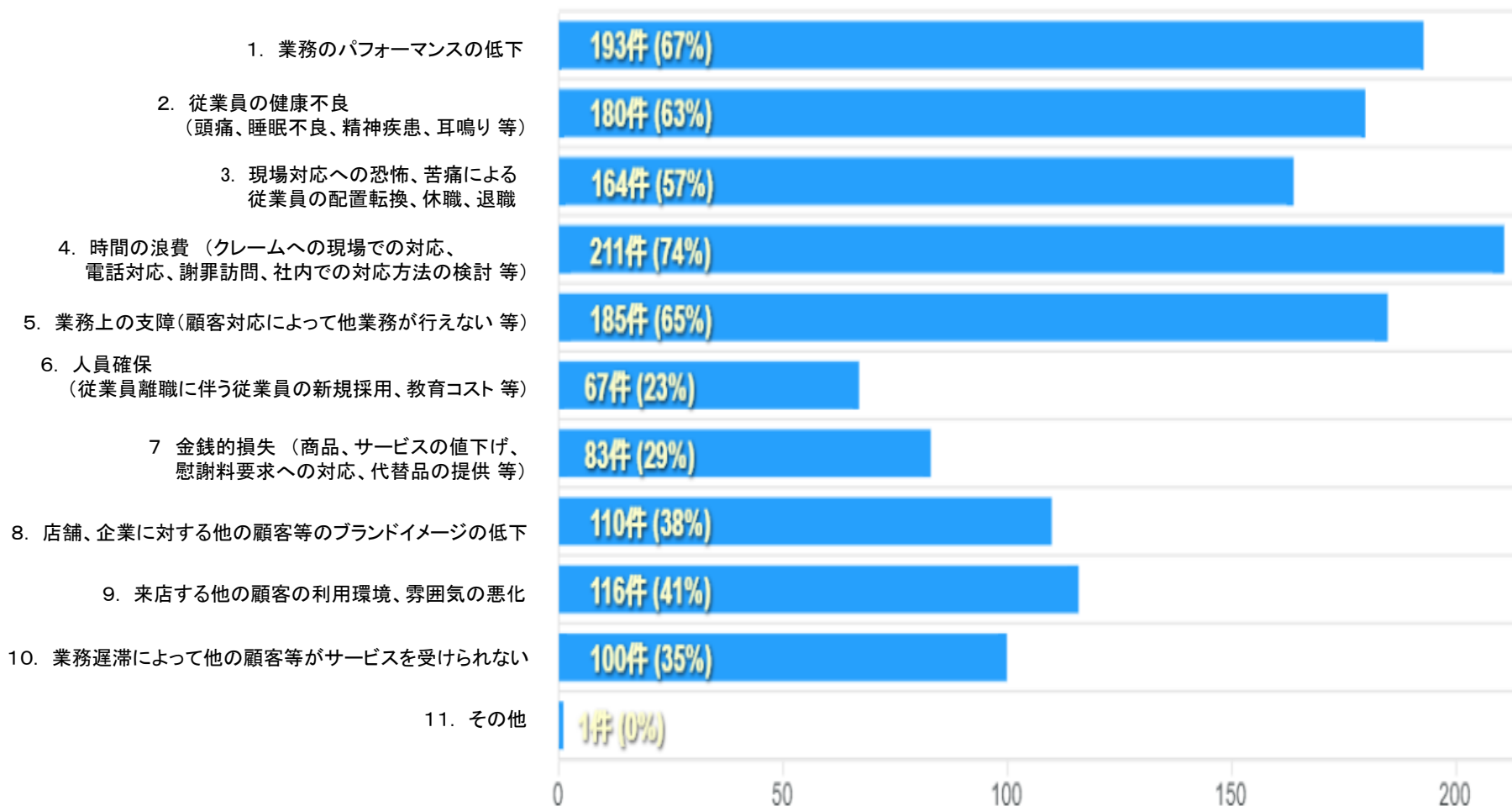
カスタマーハラスメントが起こった際にどのような対応をしていますか。



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメントは会社にはどのような影響を与えますか。

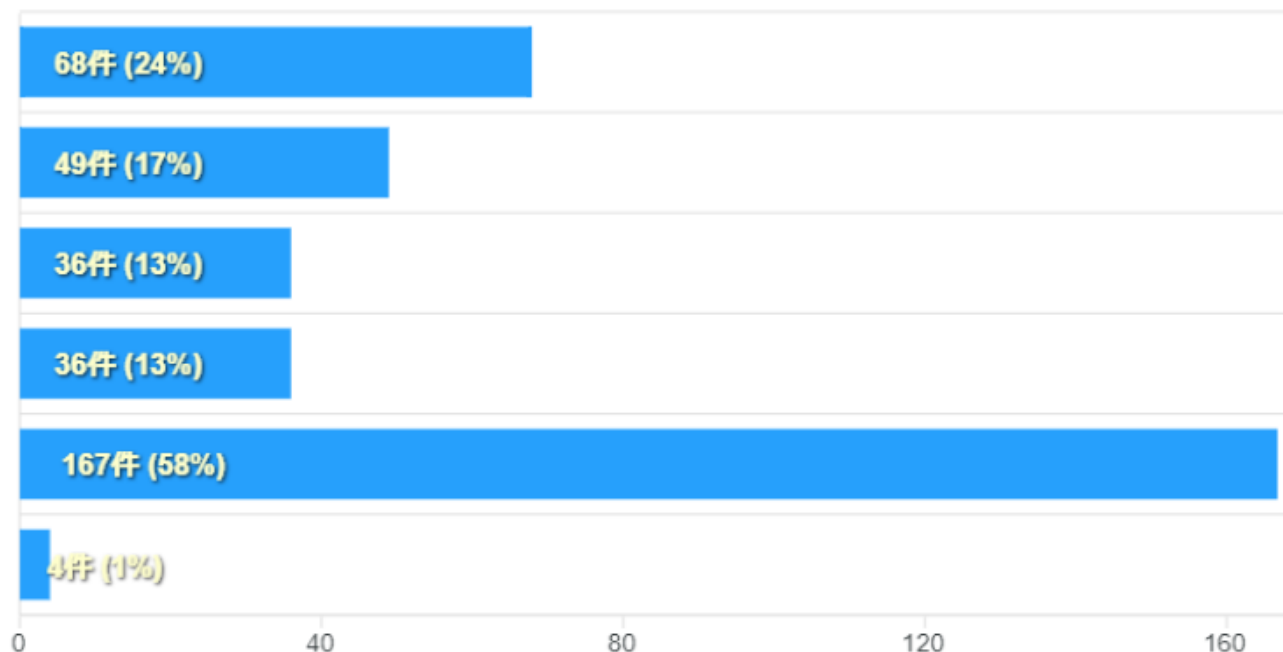


2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備をしていますか。

1. 事業主の基本方針・基本姿勢の
明確化、従業員への周知・啓発
2. 従業員(被害者)のための
相談対応体制の整備
3. 対応方法、手順の策定
4. 社内対応ルールの
従業員等への教育・研修
5. 何もしていない
6. その他



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメント対策を進めることでどのような効果が期待できると思いますか。

1. 対応方法を明示することで、
従業員が働きやすくなる

167件 (58%)

2. 職場環境が明るくなる

78件 (27%)

3. 会社としてカスタマーハラスメントに対する
姿勢を示すことで従業員の安心感が生まれる

165件 (58%)

4. 迷惑行為をする人が少なくなり、
職場環境がよくなる

118件 (41%)

5. 効果が期待できない

15件 (5%)

6. その他

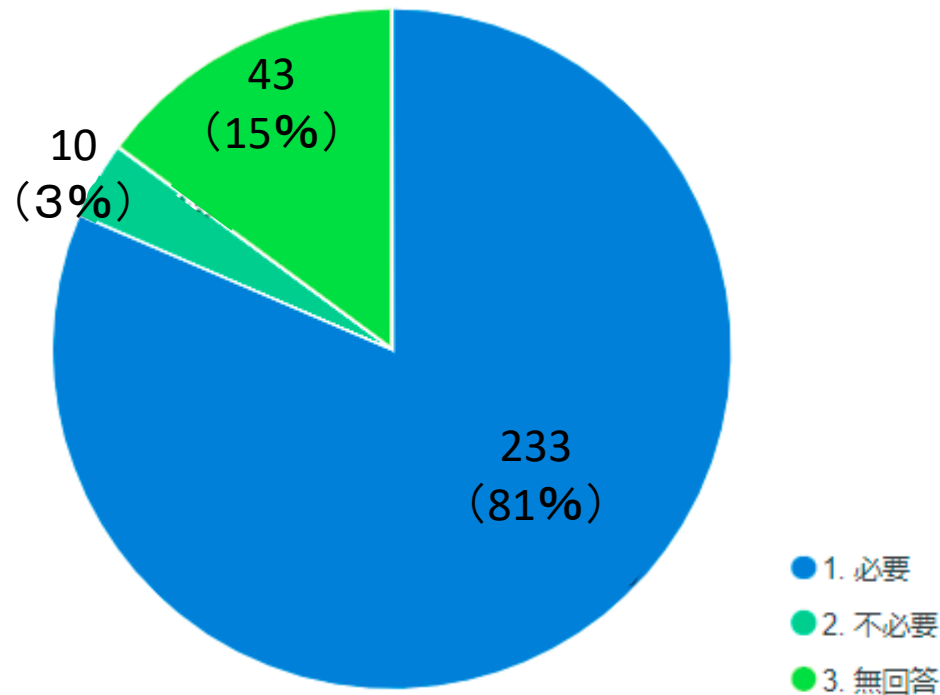
2件 (1%)

0 40 80 120 160

2. アンケート調査について(速報値)

事業者

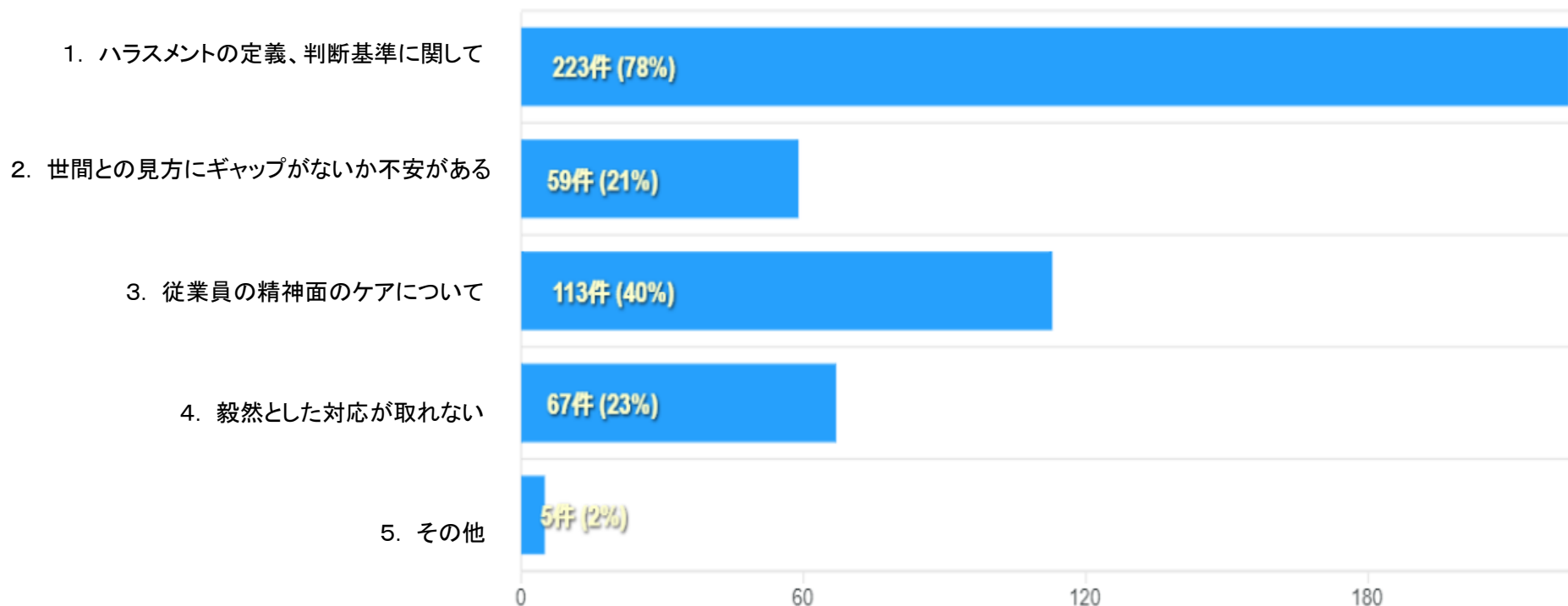
カスタマーハラスメント防止対策のために、
カスタマーハラスメント防止条例等の法整備が必要だと思いますか。



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

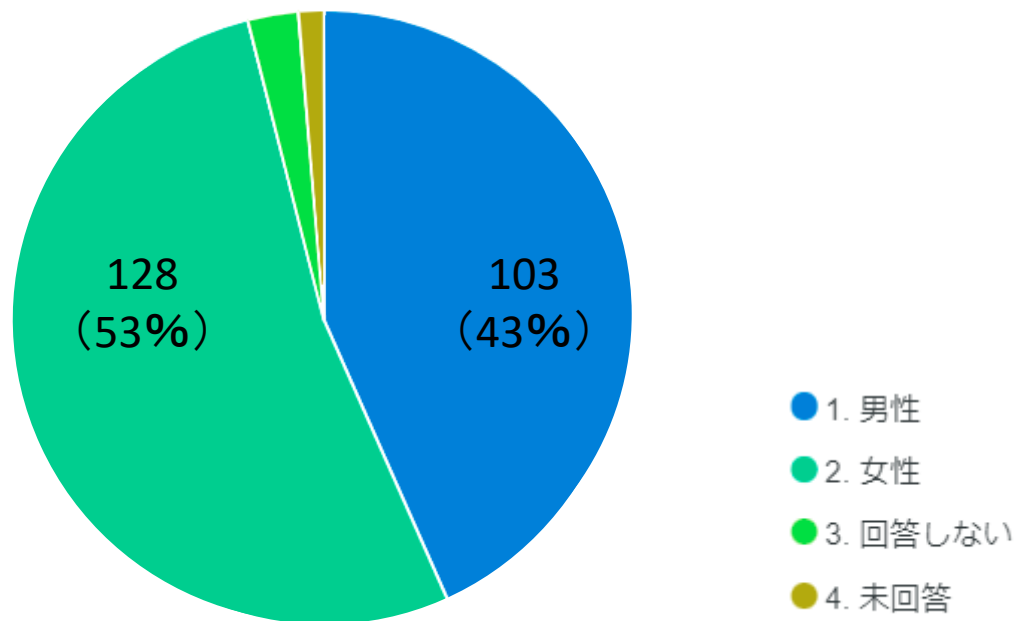
カスタマーハラスメント対策の取組を進めるにあたっての課題を教えてください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

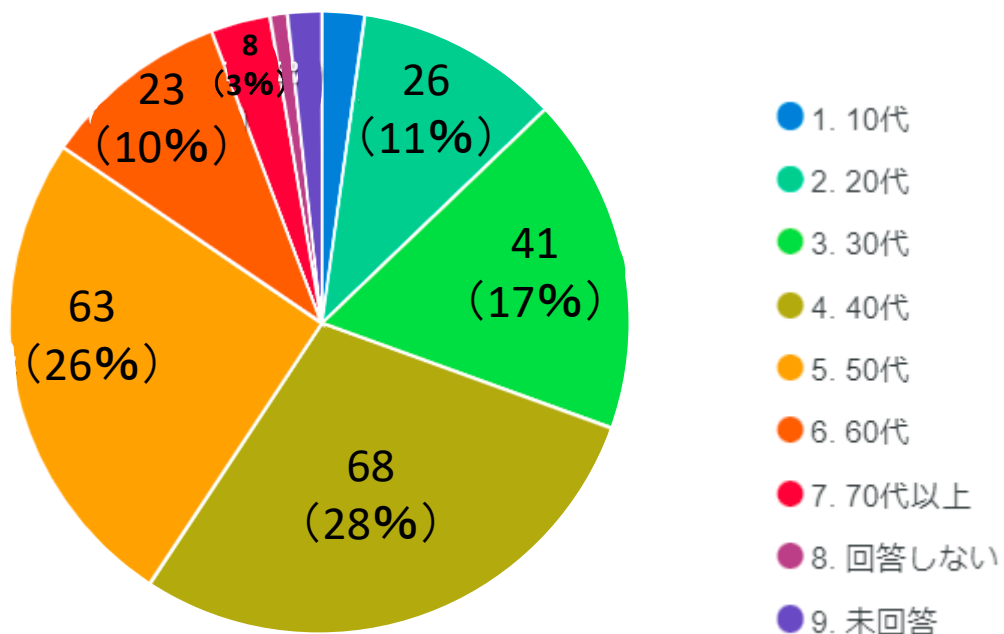
性別をお答えください



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

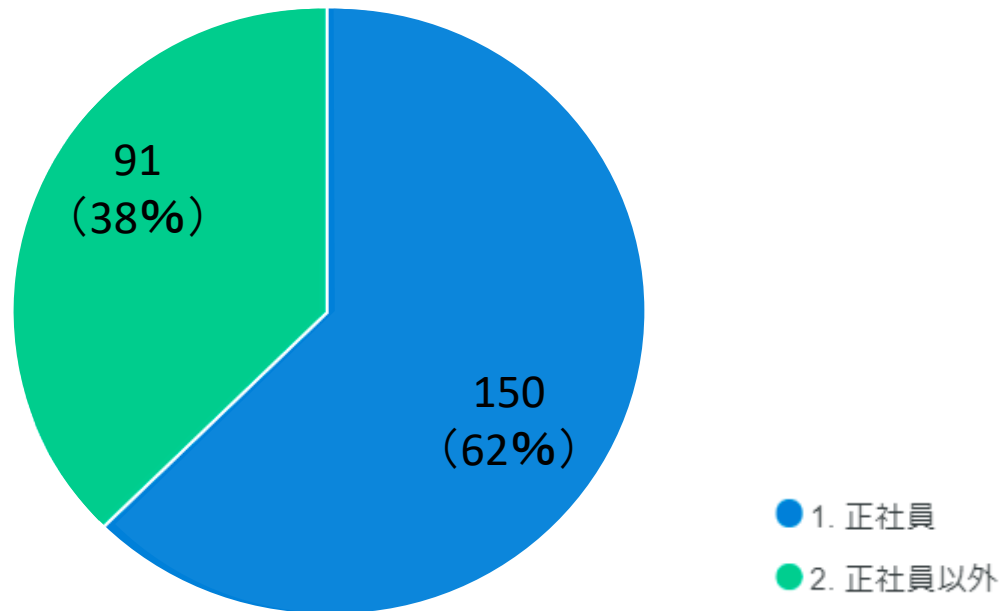
年代をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

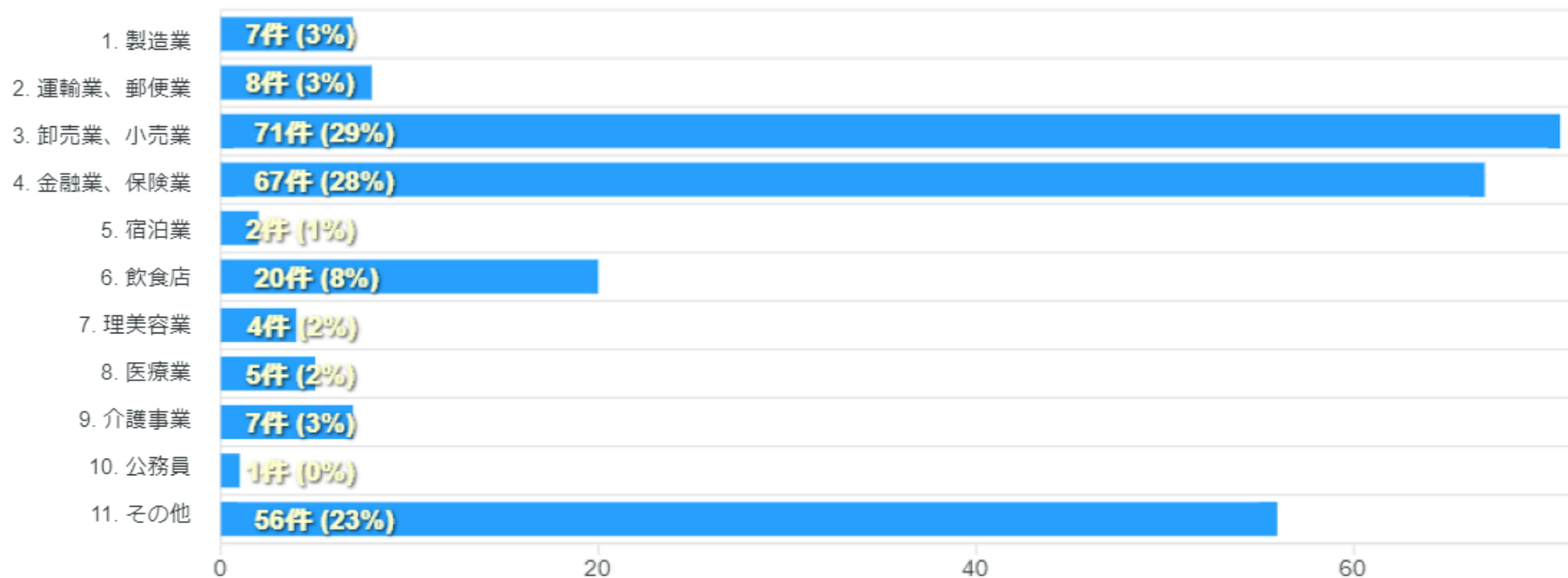
雇用形態をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

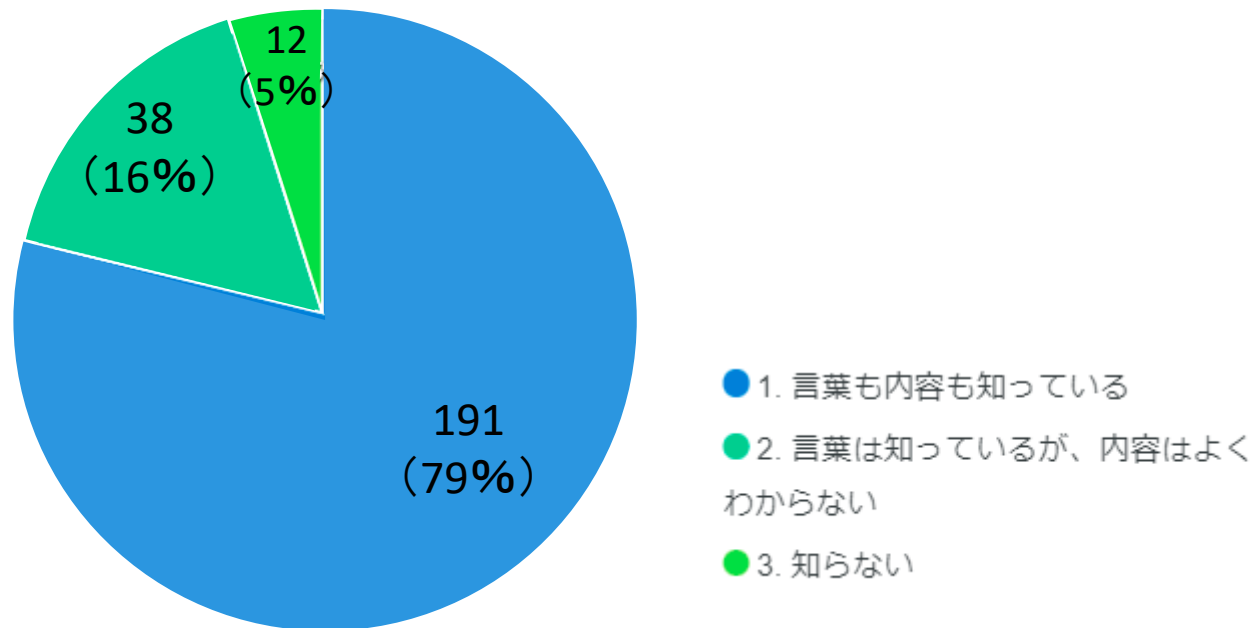
職種をお答えください。(複数回答可)



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

カスタマーハラスメントという言葉を知っていますか。

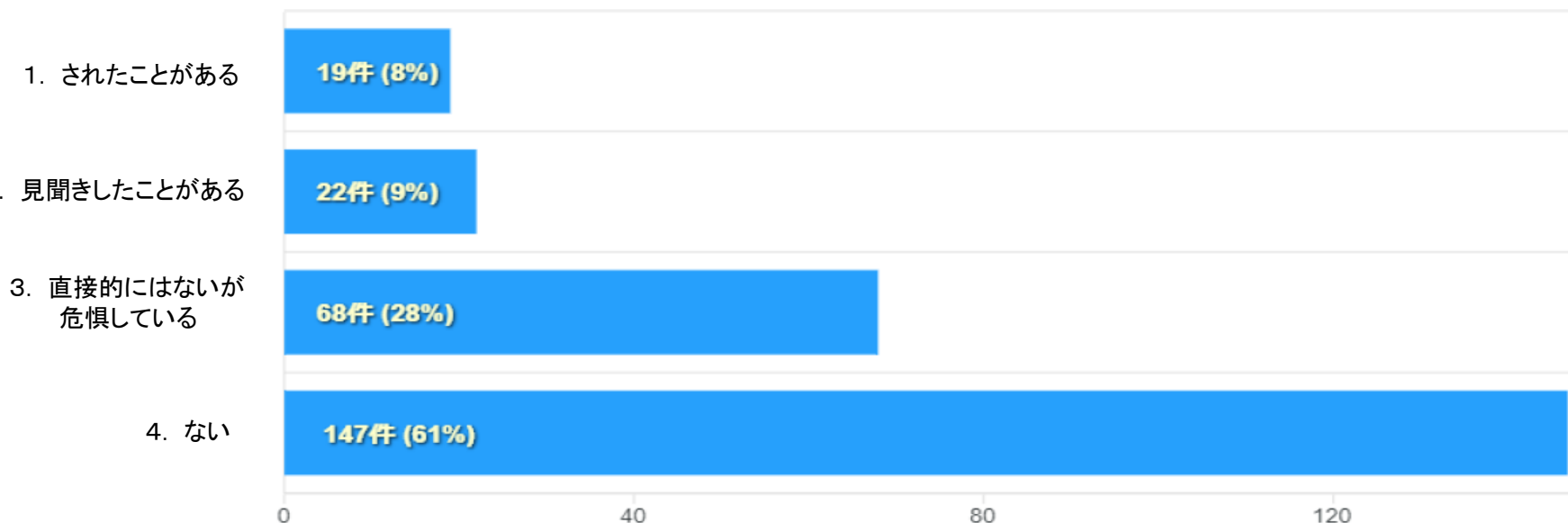


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

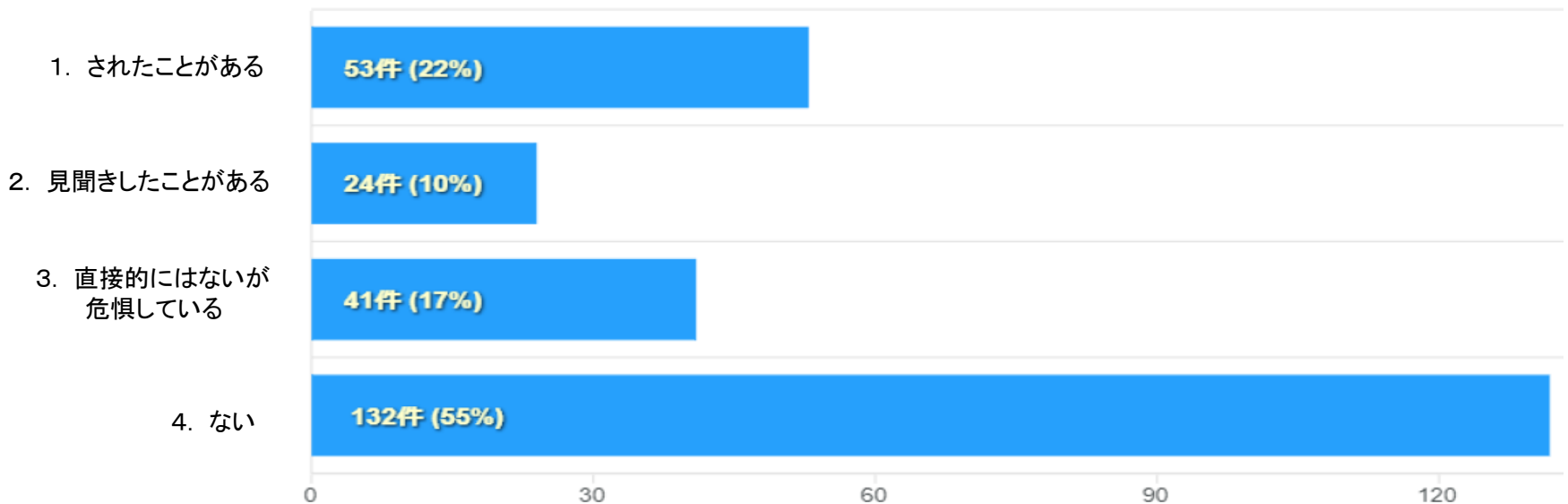
① 身体的な攻撃(暴行、傷害)



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか
② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)

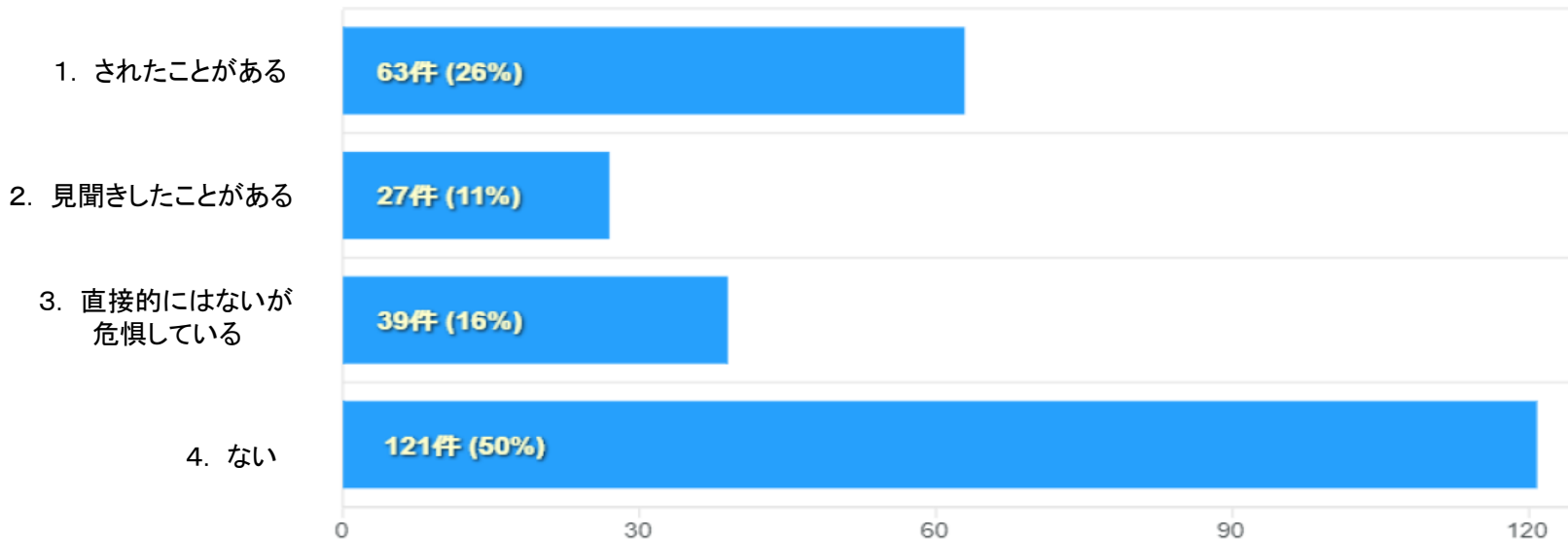


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか

③ 威圧的な言動

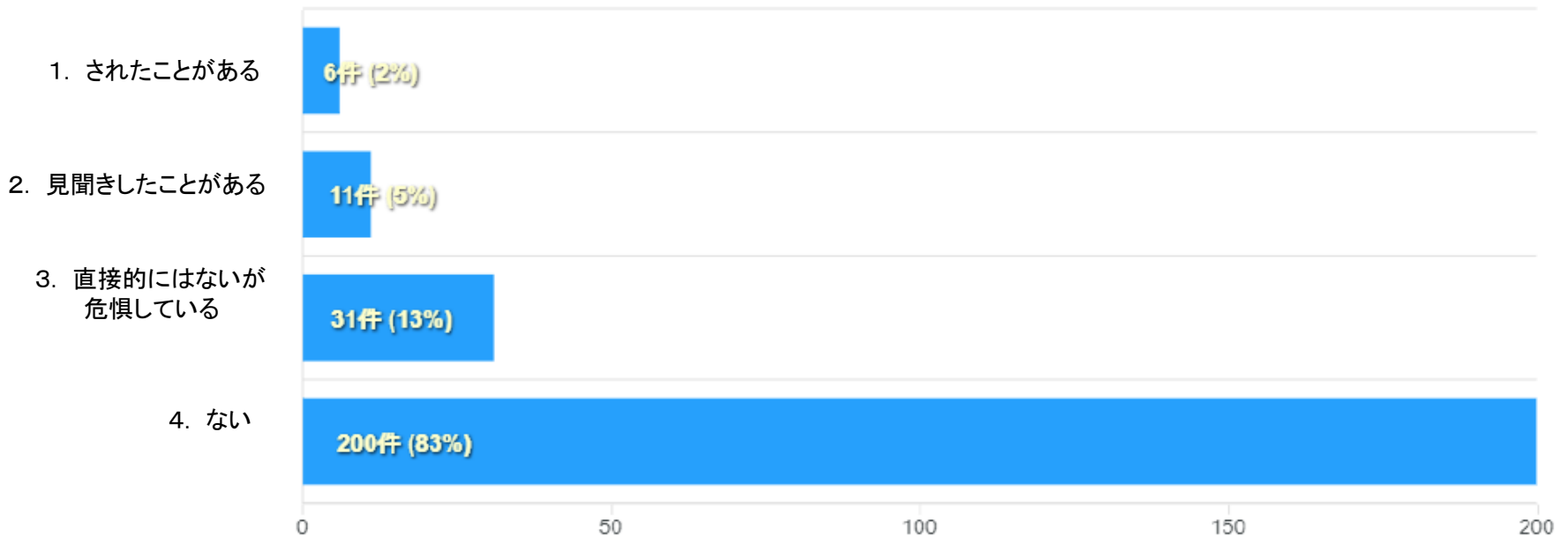


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

④ 土下座の要求

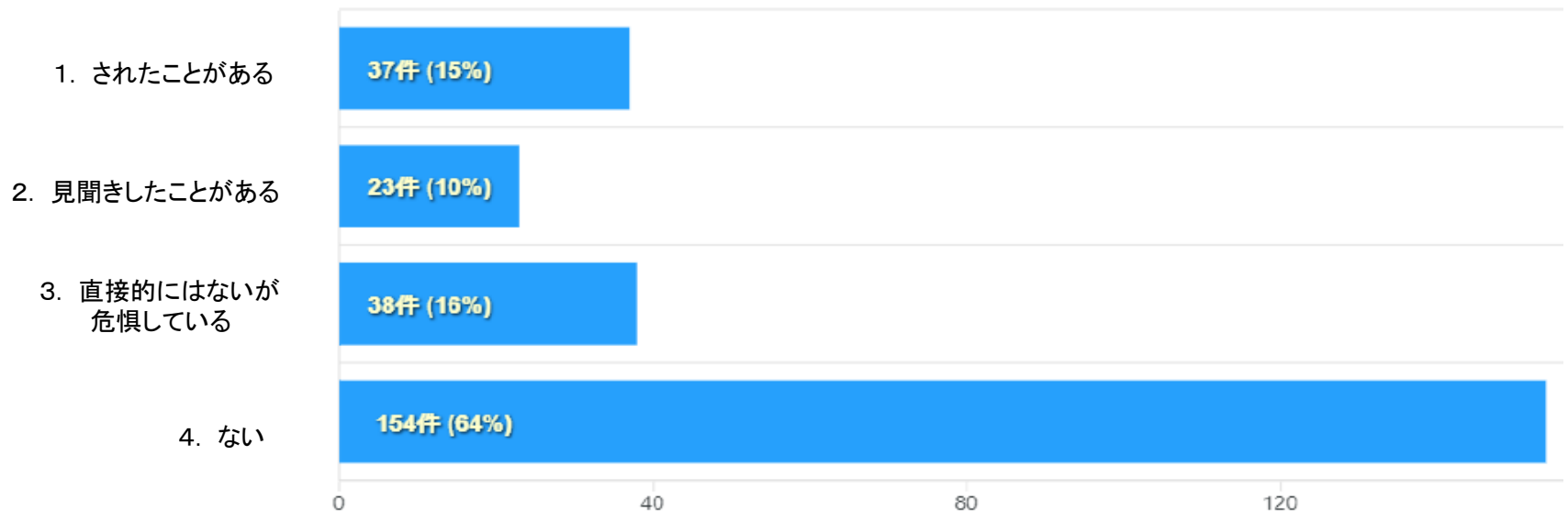


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

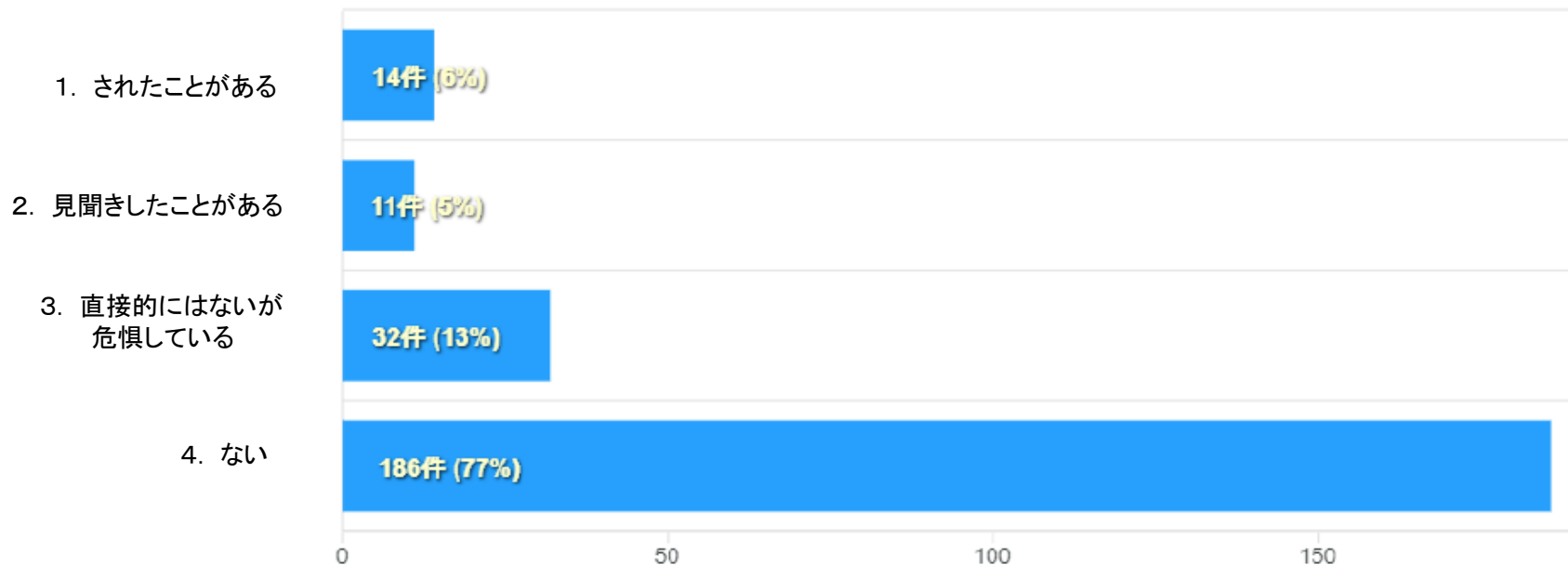


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか

⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

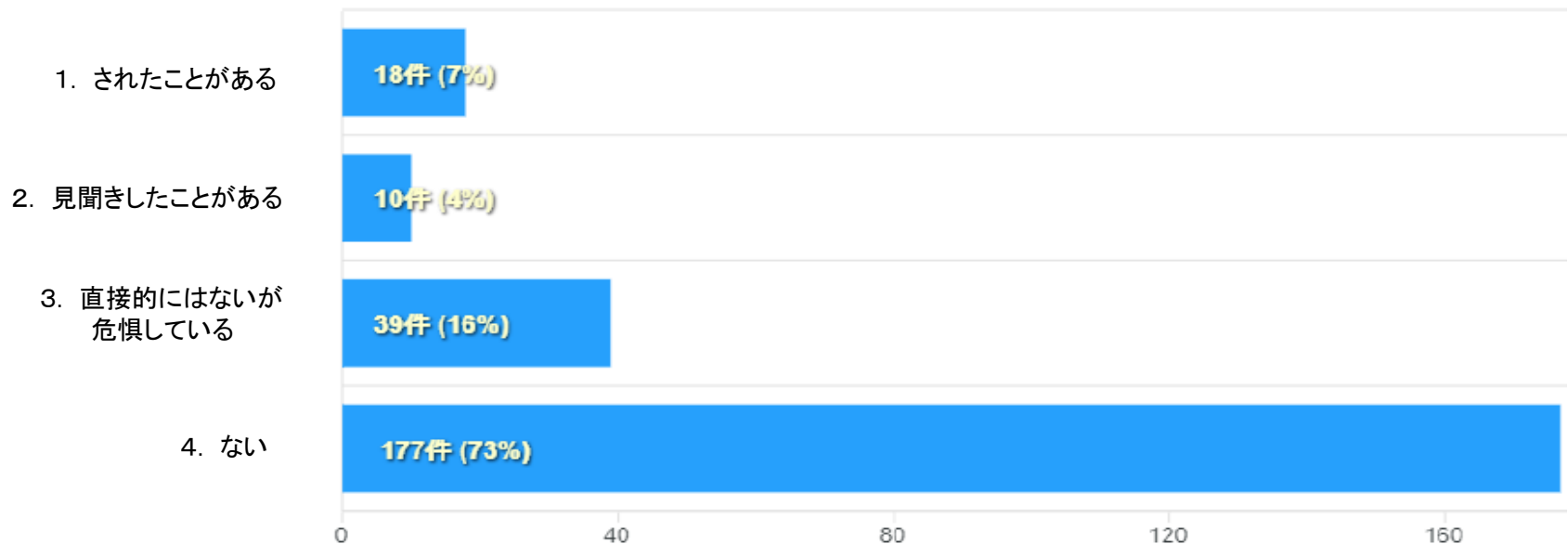


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われる次の言動がありましたか

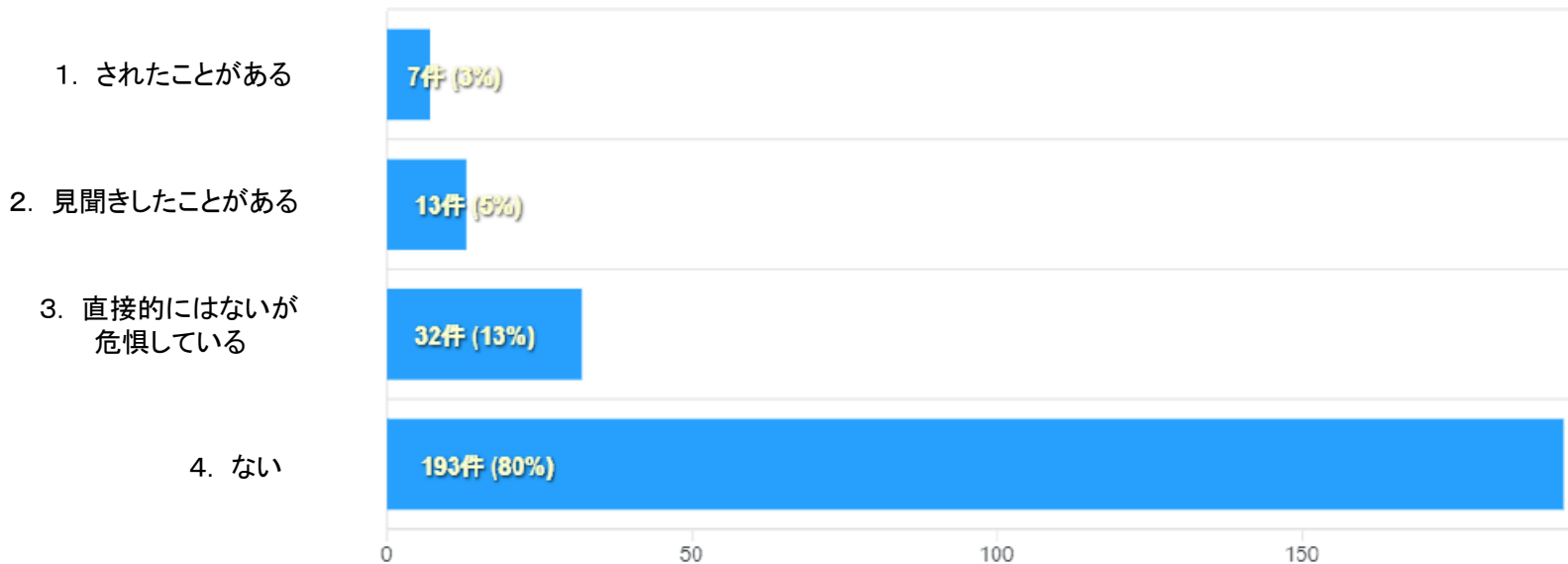
⑦ 差別的な行動



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われる次の言動がありましたか
⑧ 性的な言動

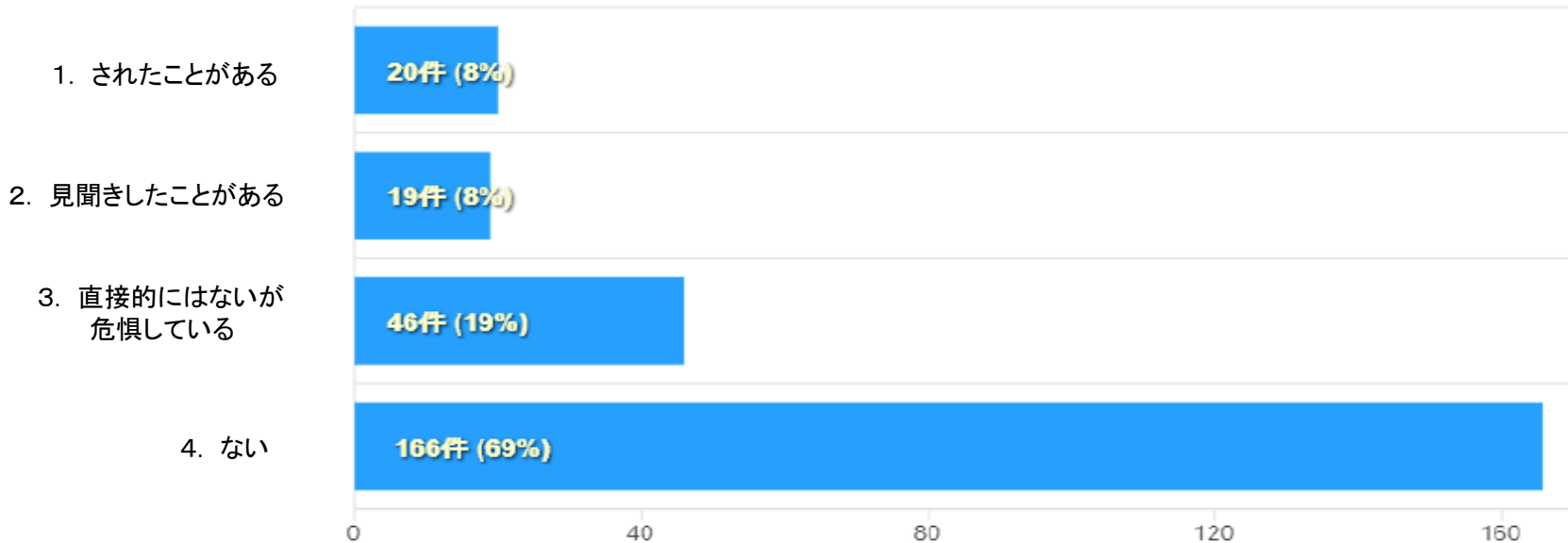


2. アンケート調査について(速報値)

従業員

最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか

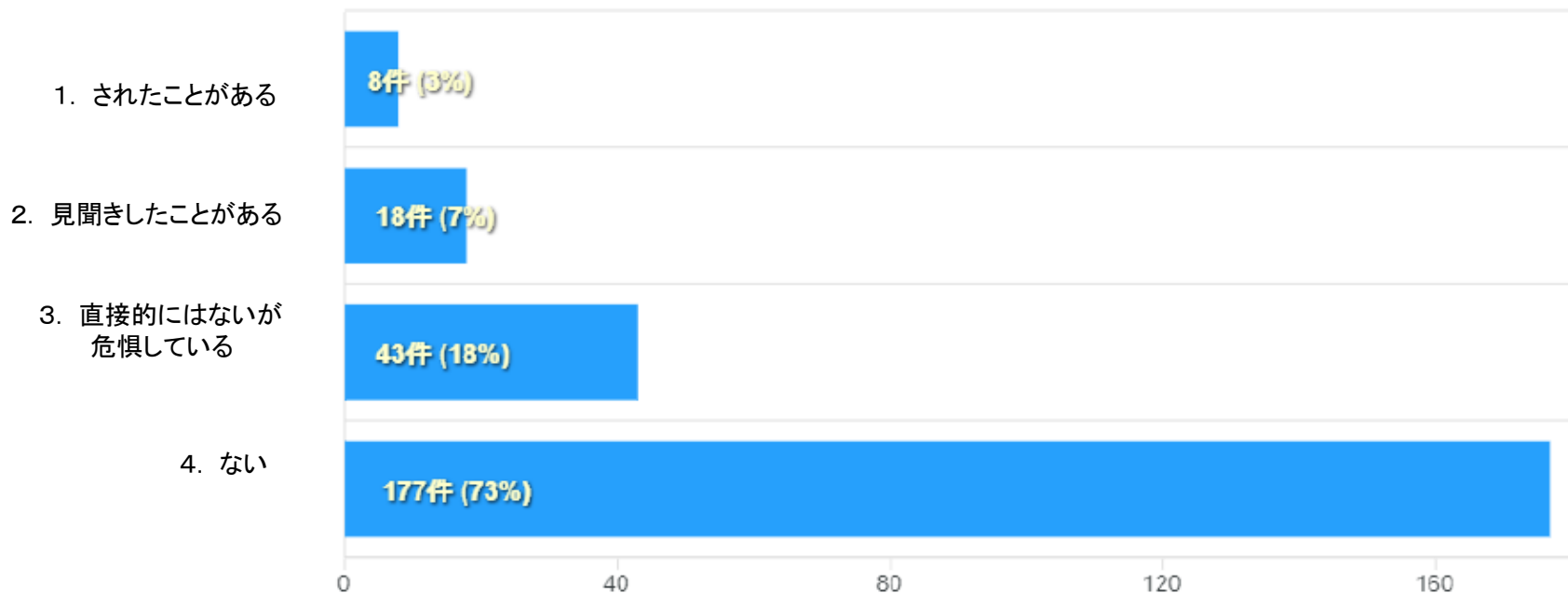
⑨ 従業員個人への攻撃、要求



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

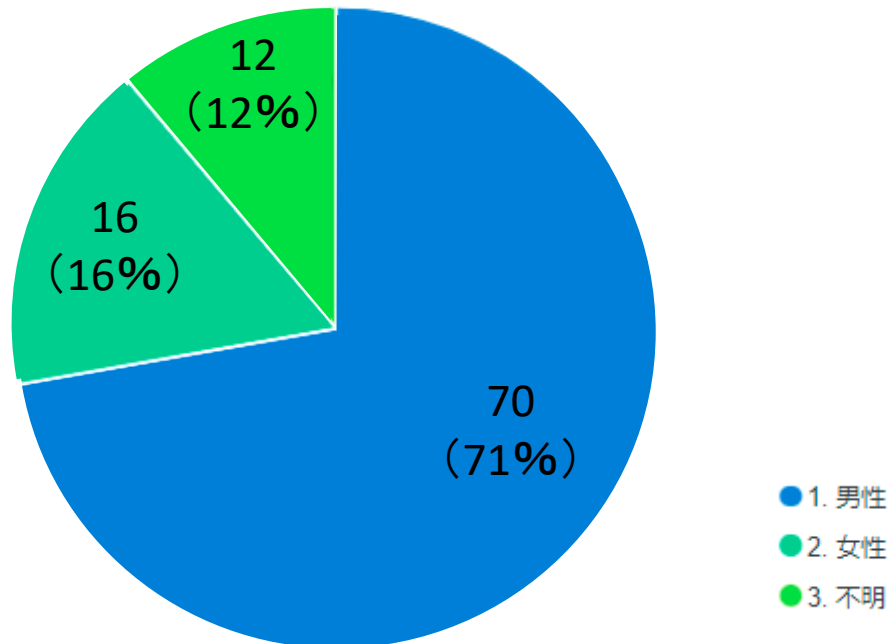
最近1年間において、顧客等からカスタマーハラスメントと思えるような次の言動がありましたか
⑩ SNS等を含めたインターネットを使った誹謗中傷



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

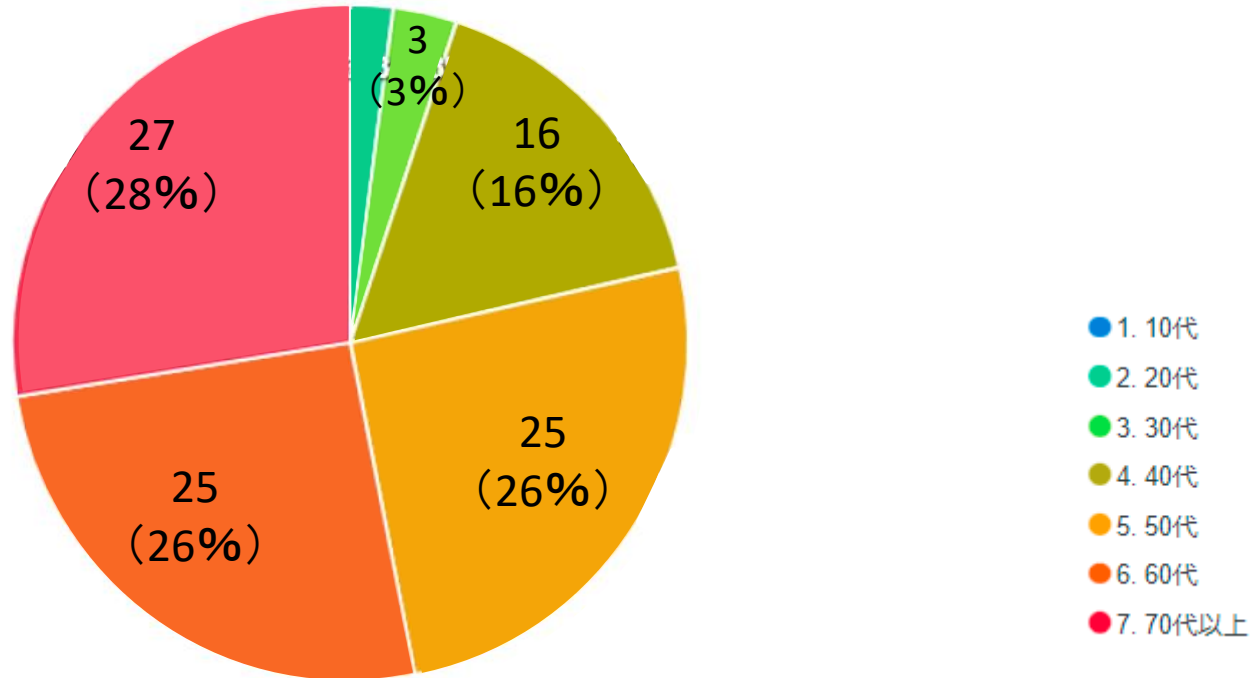
カスタマーハラスメント行為者の性別をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

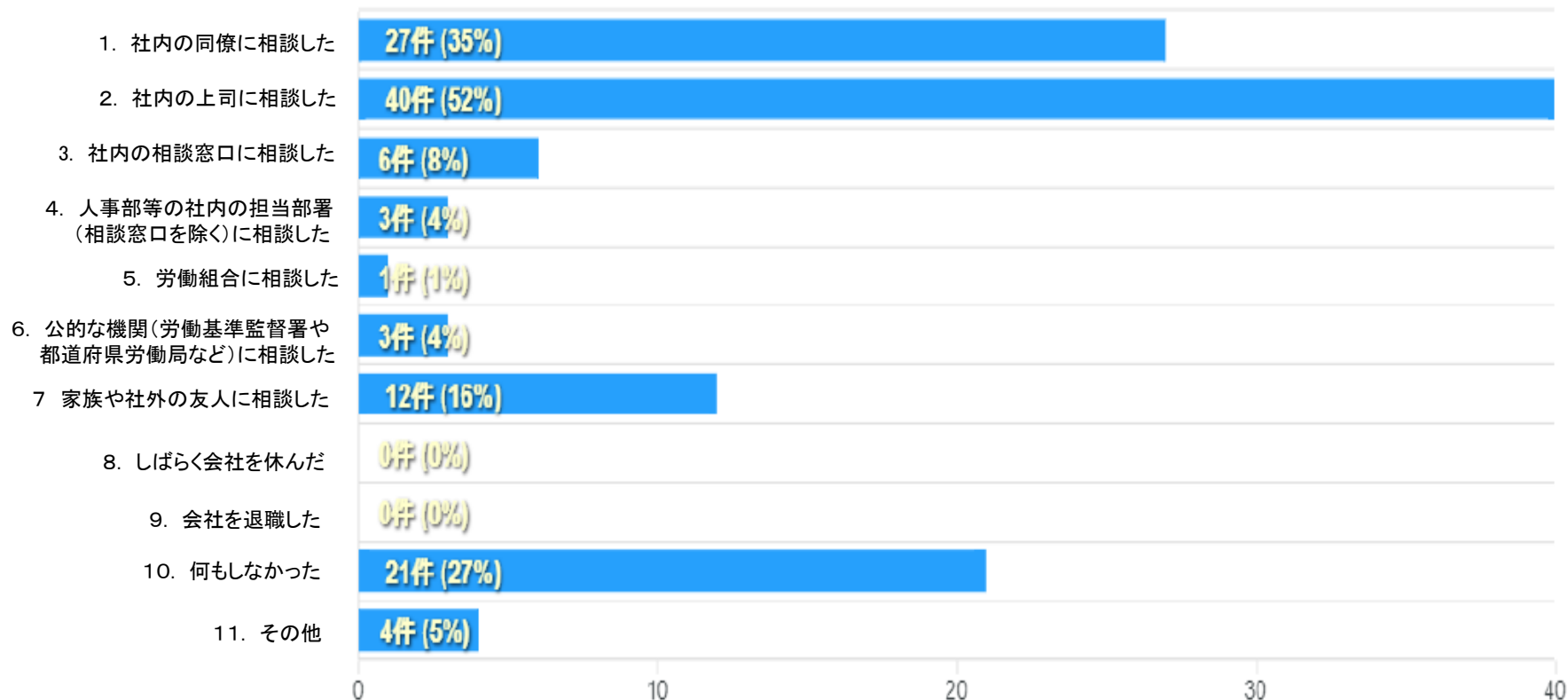
カスタマーハラスメント行為者の年代をお答えください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

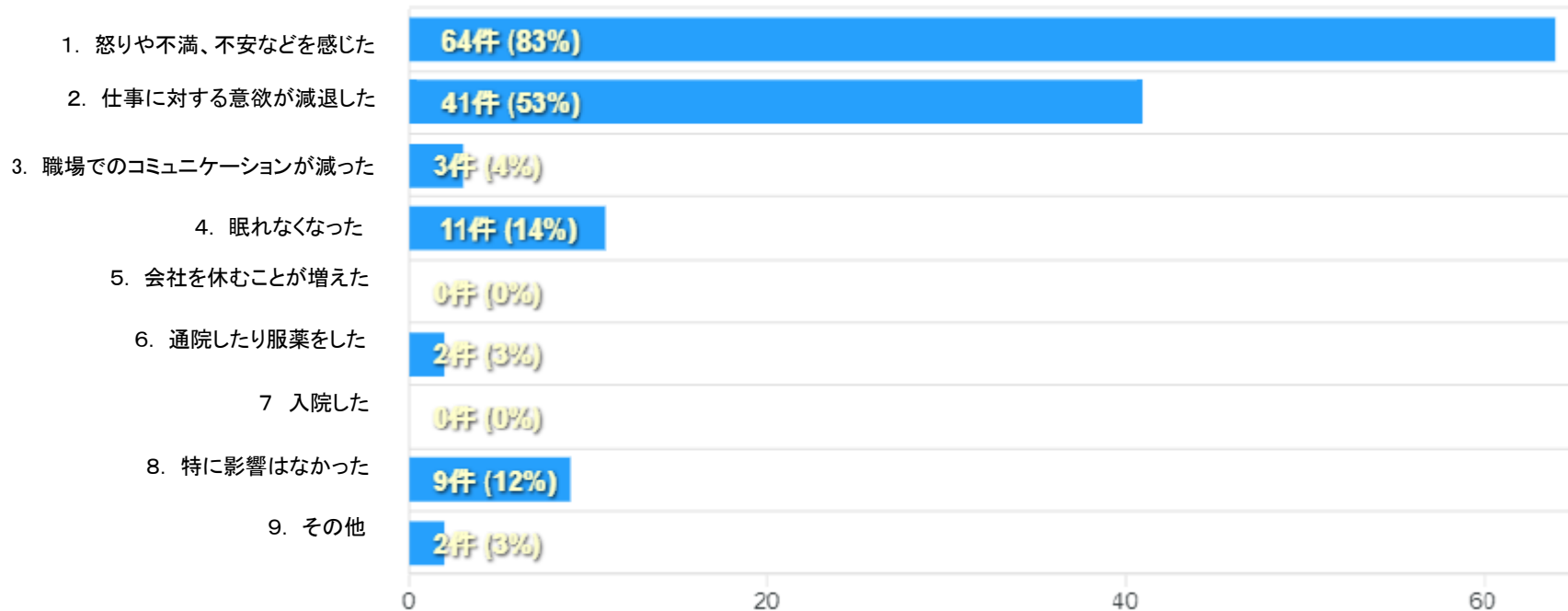
カスタマーハラスメントを受けた後の行動を教えてください。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

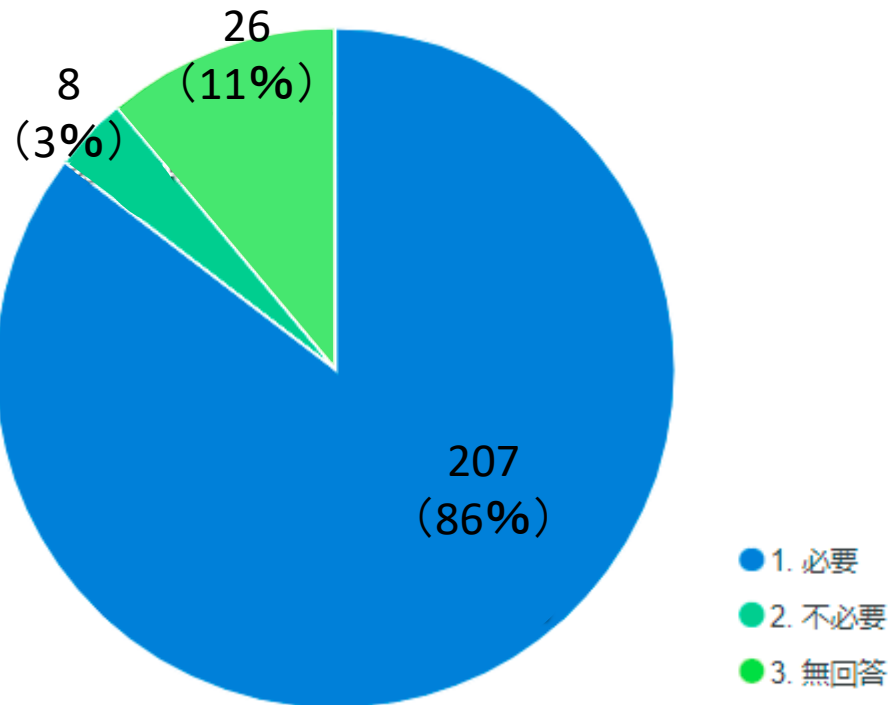
カスタマーハラスメントを受けての心身への影響はありましたか。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

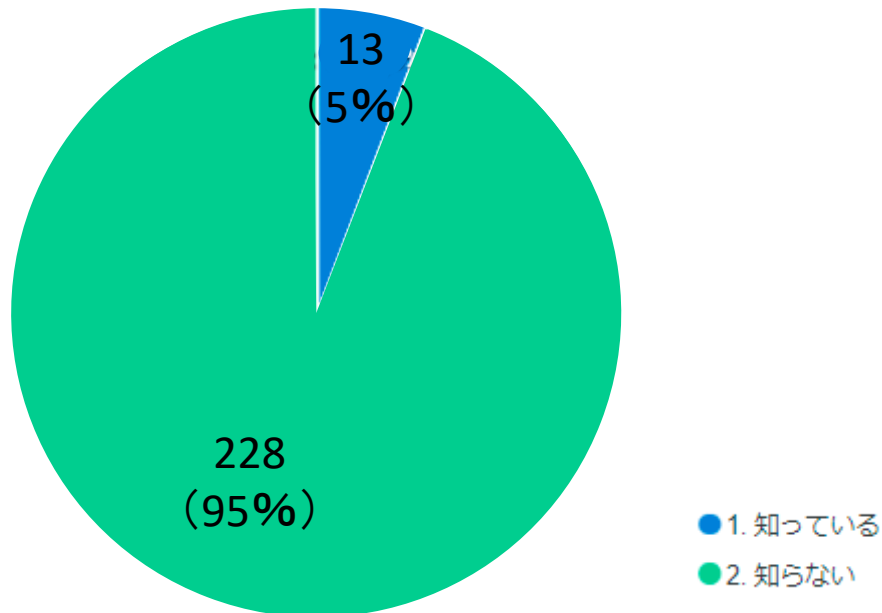
カスタマーハラスメント防止対策のために、
カスタマーハラスメント防止条例等の法整備が必要だと思いますか。



2. アンケート調査について(速報値)

従業員

カスタマーハラスメントを受けた場合、利用できる相談窓口を知っていますか。



2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメントを受けた場合、どのようなサポートが必要だと思いますか。

- ・ 即座に相談できる窓口の設置。
- ・ 定義や判断基準等、詳しく認識するためのセミナー等 または、相談窓口
- ・ 勤務先で相談できない方も一定数いると想定しますので、桑名市でも相談窓口を設置し、相談しやすい環境を作っていただきたい。
- ・ カスタマーハラスメントに対応できる相談窓口
- ・ 消費者には消費生活センターがある様に 企業対応のハラスメントセンターが必要
- ・ 相談機関があればいいと思います。
- ・ 110番的な緊急連絡先の設置。
- ・ 市役所や商工会議所に相談窓口を設置して相談に乗って頂きたいです。実際に利用する事は無くとも、ハラスメントを受けている時に、「公的な窓口で相談させていただきますので、お時間頂きたいと思います。」と伝えるだけでもそれ以上のハラスメントを抑制出来る可能性が高くなります。
- ・ 相談窓口のようなものがあれば、困った時に助けになるのではないかと。
- ・ 第三者機関での対応。
- ・ 早く条例を策定して欲しい。罰則も必要だと思います。
- ・ 早急な法整備の確立。明確にカスハラと認定できる条文作成。

2. アンケート調査について(速報値)

事業者

カスタマーハラスメントを受けた場合、どのようなサポートが必要だと思いますか。

- ・ 相談窓口が、わかっていたら 良いと思う。すぐに、電話できる。
- ・ カスタマーハラスメント担当者が処罰の対象になる事の周知やカスタマーハラスメントの具体的事例の周知が必要。
- ・ お作り頂く条例を広く周知し、何らかの処罰をされる可能性がある事を住民の共通認識として頂きたいです。また、カスタマーとサービス提供者の双方がより良い関係を築ける様な条例の作成を望みます。桑名市の取り組みが全国の模範となる様になって頂けると嬉しいです。こういったアンケートをして頂けるだけでもありがたいと思います。行政が我々事業者の苦しい状況を知っていて、何らかの対応をしようとしている姿勢があるだけでも勇気づけられます。より良い社会の実現の為の条例制定、窓口の設置をお願い申し上げます。
- ・ カスタマーハラスメント客をリスト化して、情報共有してもらいたい カスタマーハラスメント客の特徴、乗ってる車、名前、など特徴があらかじめわかれば、対応がしやすい。
- ・ 窓口相談や電話相談などの窓口設置。
- ・ カスハラは社会全体に悪影響を与えるという広報活動。
- ・ 行政が必ず相談になってくれ、親身になって解決策と一緒に考えてくれること。何かあったら行政へ行けば大丈夫と安心感が持てること。

2. アンケート調査について(速報値)

従業員

- ・ カスタマーハラスメントだと認定された人は要注意人物としてリストを上げて欲しいです。
- ・ 相談や悩みに応じてくれるサポート。
- ・ 要注意人物としてのリストを作ってほしいです。
- ・ 公的機関で働く者こそ、カスタマーハラスメントを受けていることが多いと思うので、ハラスメント者へ強い態度（一発入場拒否など）ができるような仕組みを行政が作って欲しい。
- ・ ハラスメント研修の具体的な内容の提示。社内で研修しているということが形だけにならないようにして欲しい。また、こういった気軽にできるアンケートのようなものを、パワハラなどに関しても実施して欲しい。
- ・ 企業に勤めている人は認識しやすい環境になりつつあると思いますが、年配者の方など幅広い層に向けて認識を改めるように周知していくべきだと思います。
- ・ カスタマーハラスメントについて、周知徹底、並びに法制化をお願いしたい。
- ・ 企業内である程度対応すると思いますが それでも無理な場合、行政の相談窓口
に相談させて頂き 両者の言い分を聞いて判断してもらい 双方にどの様に対応したら良いか指導してもらいたい。
- ・ 酷いカスハラの話も聞きます。早めに手を打てば小さいうちに終了するのではない
かと思うので条例化して頂けると助かります。

3. カスタマーハラスメント防止 条例について

3. カスタマーハラスメント防止条例について

【条例で規定する内容】

- ①条例の目的
- ②カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）
- ③カスタマーハラスメントの禁止
- ④市の責務
- ⑤事業活動を行う者の責務
- ⑥市が実施する基本的な施策（相談・支援体制の整備ほか）
- ⑦カスタマーハラスメントの認定方法及び事案の処理
- ⑧条例の実効性を確保するための手段

3. カスタマーハラスメント防止条例について

① 条例の目的

➤ 目的の方向性

- カスタマーハラスメントは、
従業員にとっても、事業者にとっても有害
- 双方の利益になるような条例を目指す必要がある



『 誰もが安心して働くことができ、
事業活動ができる環境の確保 』

3. カスタマーハラスメント防止条例について

① 条例の目的

➤ 目的案

「この条例は、【目的達成のための手段】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、【直接の目的】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【究極の目的】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。」

✓ 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

→ カスタマーハラスメントを定義することにより、顧客の正当な要求
と区別

✓ 市民生活の充実向上と市内経済の健全な発展

→ 従業員と事業者だけでなく、顧客のWell-being向上も目指す

3. カスタマーハラスメント防止条例について

② カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）

➤ 定義の方向性

● そもそも厳密にすることは難しい

● 厳密に定義すると

→規制すべき言動であってもカバーできないおそれ

→現時点では想定していないカスタマーハラスメントに対応できなくなるおそれ

● 一方で、あまりに抽象的なものであると

→条例が機能しないおそれ（判断に迷い適用が慎重になる可能性）

→広く解釈されることによる顧客への萎縮効果

■ 一定程度客観性のあるものとしつつも、ある程度抽象的な定義とせざるを得ないのではないか

3. カスタマーハラスメント防止条例について

② カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）

➤ 定義案

「顧客の言動のうち、①当該言動による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及び態様が社会通念上不相当なものであって、②当該手段及び態様により、就業者の就業環境が害されるもの」

✓ ①かつ②

✓ ① 要求の内容と実現の手段・態様から総合的に判断

✓ ② 就業者の就業環境が看過できない程度に悪化させる言動であることも要件

→ 手段・態様によっては、一過性の言動であってもカスタマーハラスメントに該当

3. カスタマーハラスメント防止条例について

② カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）

➤ 定義の比較

 桑名市	顧客の言動のうち、当該言動による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もの
 東京都	顧客等から就業者に対する、著しい迷惑行為（暴行脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言など不当な行為）であり、就業環境を害するもの
 厚生労働省	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

3. カスタマーハラスメント防止条例について

② カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）

➤ 条例が対象とするカスハラの内容

- ・ カスタマーハラスメント

顧客から就業者に向けられた言動のうち条例で定める要件を満たすもの

- ・ 「事業者等・事業活動」の定義

市内において事業活動（特定の目的のために行われる一切の活動をいう。）を行う個人又は法人その他の団体

（「桑名市安全安心で公正な地域社会の実現に関する条例」の定義を引用）

- ・ 「就業者」の定義

事業者等が市内で行う事業活動に従事させている個人

- ・ 「顧客」の定義

事業者等がその商品、製品、サービス等を提供する相手方（事業者等を除く。）

3. カスタマーハラスメント防止条例について

② カスタマーハラスメントの定義（その他の用語の定義を含む）

➤ 条例が対象とするカスタマーハラスメントの範囲

✓ 「事業者等・事業活動」の定義から

→ 営利目的の事業者だけでなく、NPO団体、市民グループ、学校、公務所等に対するカスタマーハラスメントも対象

✓ 「就業者」の定義から

→ 市内で発生したカスタマーハラスメントが対象

✓ 「顧客」の定義から

→ いわゆる B to B のカスタマーハラスメントは除かれる

→ 事業者等の内部での（メンバー間の）ハラスメントは除かれる

3. カスタマーハラスメント防止条例について

③ カスタマーハラスメントの禁止

カスタマーハラスメントの規制だけでなく、市内全体でカスタマーハラスメントを許さない機運を高めること、顧客が正当な要求をすることを躊躇させないことも必要



- 【全ての人】 カスタマーハラスメントを禁止
- 【全ての人】市や事業者等が実施するカスタマーハラスメント対策への協力義務
- 【事業者等】顧客の正当な要求に対する誠実な対応

3. カスタマーハラスメント防止条例について

④ 市の責務

- **カスタマーハラスメント対策の総合的な実施**
市の体制整備だけでなく、被害防止や被害回復のための施策、啓発活動等、ハード面ソフト面で、効果的な対策を実施
- **関係団体、関係機関との連携**
商工団体、労働団体、労働局、警察、弁護士会等との連携を想定

⑤ 事業活動を行う者の責務

- **就業者を守るためのカスタマーハラスメント対策の実施**
↑ **安全配慮義務**
- **市が実施するカスタマーハラスメント対策への協力**

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑥ 市が実施する基本的な施策（相談・支援体制の整備ほか）

- 相談・支援体制の整備

市長は就業者・事業者等に不利益が生じないよう必要な措置を講ずる

- 被害防止・被害回復に資する援助

【特に被害の未然防止を推進するために】

- 市が実施するカスタマーハラスメント対策の周知

- カスタマーハラスメントに関する啓発

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑦ カスタマーハラスメントの認定及び事案の処理

➤ 認定の主体

- カスタマーハラスメントの認定には、社会情勢を踏まえた高度の専門的判断が必要

■ 有識者、学識経験者で構成する附属機関（地方自治法に基づき、条例の定めるところにより設置される機関）で認定することとしてはどうか

✓（仮称）桑名市カスタマーハラスメント対策委員会

➤ 事案の処理の流れ

(1) 【就業者・事業者等 → 委員会】 相談、支援の要請

(2) 【委員会】

相談、支援の要請があった事案について、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判定

(3) 【委員会 → 市長】

カスタマーハラスメントに該当すると判定した場合、その内容、判定の理由等を**通報**

(4) 【市長】 必要な措置を講ずる

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 考えられる手段

(1) 刑罰（直罰：違反→刑罰／間接罰：違反→命令→刑罰）

- ・ 抑止効果は大きい
- ・ 一方で、構成要件の明確性が求められる
→間接罰であっても、前提となる命令の有効性の立証が厳密に求められる可能性あり
- ・ 間接罰は、カスタマーハラスメントが一定期間継続する場合でないと発動できない
- ・ 行為者の特定ができなければ発動できない
- ・ 機動的に発動できない

(2) 過料

- ・ 上限5万円（地方自治法）
- ・ 行為者の特定ができなければ発動できない
- ・ 市での適用事例が少ない

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 考えられる手段

(3) 情報提供

- ・ 行為者が特定できない場合も可能
- ・ 機動性あり
- ・ 提供する相手方によって、提供する情報の範囲を変えることができる
- ・ 被害の回復に活用できる場合もある
- ・ 被害防止のための対策にも有効

※加害者情報の提供については、加害者の不利益の程度は小さくないので、加害者の手続的保障を検討する必要がある



➤ (3) 情報提供を中心に検討してはどうか

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 情報提供のしくみ

● 情報提供の相手方と情報提供の主たる目的

- (1) 市民 → 啓発（被害防止と加害防止）
- (2) 就業者（被害者） → 被害回復と被害防止
- (3) 事業者等（被害者の雇用主等） → 被害回復と被害防止
- (4) 加害者 → 今後の加害防止
- (5) 事業者等の団体 → 被害防止

※全てに共通

カスタマーハラスメントと顧客の正当な要求とを区別するための具体的事例を提供

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 情報提供のしくみ

● 情報提供の相手方と提供する情報の範囲

- (1) 市民 → 事案の概要
- (2) 就業者（被害者） → カスタマーハラスメントと判定した理由、加害者情報
- (3) 事業者等（被害者の雇用主等） → カスタマーハラスメントと判定した理由、加害者情報
- (4) 加害者 → カスタマーハラスメントと判定した旨とその理由
- (5) 事業者等の団体 → 加害者情報を含む事案の詳細

- ✓ 事案の詳細のうち、就業者に関する情報の提供については、就業者への配慮が必要
- ✓ 加害者、関係団体等への情報の提供については、就業者と事業者等への配慮が必要

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 情報提供のしくみ

● 情報提供の相手方と提供する情報の範囲

個人情報保護法との関係（加害者情報の提供に関して）

(1) 【事業者等→市】

（第三者提供の制限）

第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令〈※条例も含まれる〉の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

✓ 法令の定める事務

この条例で定めるカスタマーハラスメントに関する事務

(2) 【市→関係団体等】

（利用及び提供の制限）

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

✓ 利用目的

加害者に関する情報の利用目的：カスハラ被害防止、被害回復等（本条例1条）

→就業者、事業者等、事業者等への提供は、利用目的の範囲内として許容される

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 情報提供の流れ

(1) 【就業者・事業者等】

カスタマーハラスメント事案発生、委員会へ相談、支援の要請

(2) 【委員会】 カスタマーハラスメント事案と判定

(3) 【委員会】 市長に**通報**

(4)-1 【市長】 <市民向け> 概要を**公表**

(4)-2 【市長】 <就業者向け> カスタマーハラスメント判定の理由、加害者情報を**報告**

(4)-3 【市長】 <事業者等向け> カスタマーハラスメント判定の理由、 就業者情報・加害者情報を**報告**

※就業者からの相談、支援の要請で始まった案件については、就業者の同意を得る

(4)-4 【市長】 <加害者等向け> カスタマーハラスメント判定された旨、その理由を**通告** ※就業者と事業者の同意を得る

(4)-5 【市長】 <関係団体等向け> 事案の概要、就業者情報、事業者等情報、 加害者情報を**提供**

※加害者情報の提供の可否についての委員会の判断を考慮
※就業者と事業者の同意を得る

3. カスタマーハラスメント防止条例について

⑧ 条例の実効性を確保するための手段

➤ 加害者に対する手続保障

● 加害者情報の提供は行政処分ではない

→ 行政手続条例の対象ではない

● 加害者情報の提供は被害防止や被害回復のためのもので、制裁を目的としたものではない

→ しかしながら、一定の範囲内で不利益を被ることは否定できない

■ 加害者に対する手続保障が必要ではないか？

→ 意見を述べる機会を与える

→ 委員会が加害者情報の提供の当否についての判断を市長に通知
(市長は、加害者情報の提供に当たって、委員会の判断を考慮)



本物力こそ桑名力

ありがとうございました
