

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

議事概要

日時：令和6年8月23日(金) 午後3時00分～5時00分

場所：桑名市役所3階第2会議室

挨拶

副市長 水谷 準

1. 第1回検討委員会について(ふり返り)

2. アンケート調査について(速報値)

アンケート調査速報値を確認

< 意見 >

- ・ 正当なクレームと過度なクレームの棲み分けがわかる勉強会などを実施してほしい。
- ・ カスタマーハラスメントに関する情報発信を市から行ってほしい。
- ・ マニュアルやガイドラインの整備がされると、より理解が深まる。
- ・ 難しいカスタマーハラスメント事例が発生しても、なかなか弁護士費用が出せないような小さい事業者もあるため、公的な窓口があれば助かるのではないか。
- ・ お客様の立場が上で事業者や従業員は下という考えを持った方もみえるが、意識を変えていく必要があるので、行政が動いてもらえるとありがたい。
- ・ 相談窓口が必要というアンケート結果が出ているが、その相談窓口にどんな役割が求められているのかを知りたい。
- ・ カスタマーハラスメントに対する具体的な対応方法に関する知識が求められている。

3. カスタマーハラスメント防止条例について

アンケート調査の速報値を踏まえて、条例制定に向けて全会一致

< 指摘事項 >

- ・ カスタマーハラスメントの定義が分かりにくい。受け取り側の感覚によって、カスタマーハラスメントが決まることにならないようにしてほしい。
- ・ 顧客の定義について、一律に「事業者等」を除外してしまうと、「事業者等」が、「事業活動」ではなく一消費者・一市民として商品を購入したりサービスを受けたりする場合にカスタマーハラスメントを行ったとしても、カスタマーハラスメントに該当しないということになってしまう。
- ・ カスタマーハラスメント事案に対して市長が講ずる措置について、仕組みが分かりにくい。
- ・ 加害者情報については慎重な取り扱いが必要。