

## 第3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9月26日(木) 午前10時00分～12時00分

場所：くわなメディアライヴ2 階第1会議室

### 1. 挨拶

副市長 水谷 準

### 2. 第2回検討委員会について(ふり返り)

### 3. アンケート調査について

#### 調査結果から、条例の必要性を再確認

##### < 意見 >

- ・ カスタマーハラスメントを想定した事前準備を何もしていない事業者が半数以上であるが、事業者も対応策をとるべきであるという内容を条例に盛り込んではどうか。
- ・ 市と事業者の責務を明確に表すと良い。

### 4. 条例案の修正について

#### 修正内容について全会一致

##### < 指摘事項 >

- ・ 条例では対象外となる BtoB のカスタマーハラスメントについても、不適切な行為であるということを示しておく方が良いのではないか。
- ・ 事業者がカスタマーハラスメントを行った場合、一般客として行ったのか、事業者として行ったのかの線引きが難しい。
- ・ 事業者も従業員も、カスタマーハラスメントを受けた時の相談先を求めているので、支援体制の整備に重点を置くべきではないか。
- ・ 結果を外部に公表する際、カスタマーハラスメント対策委員会が単独で公表すべきか、市が公表すべきかを再検討する必要がある。
- ・ 全体の流れがイメージしやすいように、フロー図があると良い
- ・ 個人名の公表に関してはより一層慎重になる必要がある。

### 5. パブリックコメントについて

#### 事務局提示の内容、時期での実施に賛同

- ・ 市民の方に広くご意見を頂けると良い。