



本物力こそ桑名力

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

令和 6年 9月 26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. 挨拶
2. 第2回検討委員会について(ふり返り)
3. アンケート結果について
4. 条例案の修正について
5. パブリックコメントについて

1. 挨拶

2. 第2回検討委員会について(ふり返り)

2. 第2回検討委員会について(ふり返り)

議事概要

日時：令和6年8月23日(金) 15:00~17:00

場所：桑名市役所3階第2会議室

1. 挨拶

副市長 水谷 準

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

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

＜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。

2. 第2回検討委員会について(ふり返り)

3. カスタマーハラスメント防止条例について 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 ＜意見＞

- ・ 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。



令和6年9月26日（木） 開催

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

3. アンケート結果について



別 紙 参 照

4. 条例案の修正について

4. 条例案の修正について

【修正内容】

- ① カスタマーハラスメントの定義
- ② BtoBのカスタマーハラスメントを除外する規定
- ③ その他の定義（「就業者」の定義）の見直し
- ④ 委員会によるカスタマーハラスメント該当性の判断
- ⑤ カスタマーハラスメント事案に対し市長が講ずる措置

4. 条例案の修正について

① カスタマーハラスメントの定義

現行案

顧客の言動のうち、

- ①A 当該言動による要求の内容の妥当性に照らして、
- ①B 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

⇒ カスタマーハラスメント該当性の判断

(①A + ①B) ⇒ ② 実質的に三段階の価値判断

👉 指摘事項

・定義がわかりにくい ⇒ **判断過程の整理 (カスタマーハラスメントの類型を2つに整理)**

👉 問題点

・そもそも、要求内容に妥当性が全くなければ、手段態様から正当化されることはないのではないか？ ⇒ **カスタマーハラスメントの類型を2つに整理**

4. 条例案の修正について

① カスタマーハラスメントの定義

改訂案

顧客の言動のうち、

- ①ア 当該言動による要求の内容に妥当性がないもの又は
- ①イ そ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おそれがあるもの

⇒ カスタマーハラスメントの2つの類型

- I. 当該言動による要求の内容に妥当性がないもの(かつ)
就業者の就業環境が害されるおそれがあるもの
- II. 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(かつ)就業者の就業環境が害されるおそれがあるもの

⇒ 就業環境が害される“おそれがある”ものまで対象を拡大

- ・ 広く捉えることによって被害の未然防止にもつながる効果を期待

4. 条例案の修正について

② BtoBの顧客ハラスメントを除外する規定

現行案

- ・「顧客」の定義から「事業者等」を除外することによってBtoBの顧客ハラスメントを除外
- ・「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。）をいう。

🔍 指摘事項

相手方から一律に「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顧客ハラスメントを行ったとしても、顧客ハラスメントに該当しないということになってしまう



改訂案

- ・顧客ハラスメントの定義における「顧客の言動」から「事業活動」の際のものを除外することによってBtoBの顧客ハラスメントを除外
- ⇒ 「顧客の言動（事業活動に係るものを除く。）のうち…もの」

4. 条例案の修正について

③ その他の定義（「就業者」の定義）の見直し

現行案

事業者等が市内で行う事業活動（安全安心条例第2条第2号に規定する事業活動をいう。）に従事させている個人をいう。

👉 問題点

現行案の定義では、「事業者等」の代表者や個人事業主などが、カスタマーハラスメントの被害を受ける「就業者」から除外されるという解釈が成り立つ



改訂案

市内で行われる事業活動（安全安心条例第2条第2号に規定する事業活動をいう。）に従事している役員、従業員その他の個人をいう。

4. 条例案の修正について

④ 委員会によるカスタマーハラスメント該当性の判断

現行案

- I. 委員会は、相談等があった案件についてカスタマーハラスメント該当性を「判定」
- II. カスタマーハラスメントに該当すると「判定」した案件については、市長に「通報」

👉 問題点

- ・ 相談等は、全てカスタマーハラスメント該当性の判断を求めるものではない
- ・ カスタマーハラスメント該当性の判断には、行為者の言い分を聴取することも必要（一方で、行為者が特定されている場合は限定的）

4. 条例案の修正について

④ 委員会によるカスタマーハラスメント該当性の判断

改訂案の仕組み

1. 委員会は、カスタマーハラスメント該当性の判断を求められた案件について、その判断を行う
就業者や事業者等が、委員会に対し判断を求めることができることを規定
2. カスタマーハラスメント該当性の判断について、行為者の特定の有無により2つに分ける
 - ①「確認」・・・ 行為者を特定することなく、その該当性を判断
 - ②「認定」・・・ 行為者を特定して、その該当性を判断
3. 「認定」の際は、原則として、行為者の「意見を聴取」
4. 委員会は、判断を求めた就業者・事業者等に対し、その結果を「報告」
5. 委員会は、市長に対し、カスタマーハラスメントに該当すると「確認」「認定」した案件を「通報」

4. 条例案の修正について

⑤ カスタマーハラスメント事案に対し市長が講ずる措置

現行案の措置

(委員会からの「通報」を受けて)

1. 市民に対し、カスタマーハラスメント事案の「概要」(規則で定める)を「公表」
2. 就業者・事業者等に対し、「判定」の理由、「加害者情報」等を「報告」
3. 行為者に対し、カスタマーハラスメントに該当する旨及びその理由を「通告」
4. 関係団体等に対し、「加害者情報」を含む「カスタマーハラスメント事案に関する情報」を「提供」

☞ 指摘事項

- ・ 仕組みがわかりにくい
- ・ 「加害者情報」については、慎重な取扱いが必要ではないか？

4. 条例案の修正について

⑤ カスタマーハラスメント事案に対し市長が講ずる措置

改定案

1. 「通報」を受けた場合の措置を2つに整理

① 市民に対する「概要」の「公表」

【公表事項として想定するもの】

発生日、発生場所（町名・大字名まで）、行為者の性別・年代、被害に遭った事業者等の業種、カスハラの状態

② 「行為者」に対する「警告」

2. 「警告」したにもかかわらず状況が改善しない場合、「行為者」の氏名等を「公表」

「公表」に当たっては、「行為者」に対し「意見を述べる機会」を付与し、委員会の「意見」を聴取

3. 手続的な事項は規則で定めることとする

➤ 公表する事項については、規則で定めることを想定

【公表例（「認定」をした事案）】

1. 発生日 令和6年8月
2. 発生場所 桑名市中央町
3. 行為者の性別・年代 男性・40代～50代
4. 被害に遭った事業者等の業種 小売店
5. カスタマーハラスメントに該当すると確認した言動

行為者は、当該小売店のレジで会計をした際、店員に対し、お釣りの渡し方について苦情を申し立てた。

店員がお釣りを手渡ししたことについて、「コロナに感染したらどうするのか」「この店のコロナ対策はどうなっているのか」などと激高しながら怒鳴った。レジ担当者が「申し訳ございません」と謝罪しても収まらず、「お前では話にならない」「店長を呼べ」などと約30分間にわたって繰り返し責め立てた。

その後、店長も加わって対応したが、「土下座して謝罪しろ」「謝罪文をよこせ」などと大声で約1時間にわたって同様の要求を繰り返した。その間、他の客への対応ができず、当該小売店の業務が完全にストップした。

6. 備考

桑名市長は、令和6年9月26日、行為者に対し、以後同様の言動をしないよう警告書を発した。

➤ 警告の方法等については、規則で定めることを想定

令和6年9月26日

警 告 書

●● ●●殿

桑名市長 ■■ ■■

貴殿の下記言動については、桑名市カスタマーハラスメント対策委員会において、下記のとおり、カスタマーハラスメントに該当するものと認定された。ついては、今後、同様の言動に及ぶことのないよう、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第8条第1項第2号の規定により、警告する。

なお、同様の言動に及んだ場合、同条第2項の規定により、貴殿の氏名を公表することがあることを申し添える。

記

1. カスタマーハラスメントに該当すると認定された言動
2. 認定の理由

以上

5. パブリックコメントについて

5. パブリックコメントについて

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

終了後

パブリックコメント

令和6年10月1日（火）から10月30日（水）実施予定

「桑名市カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の
基本的な考え方」についてご意見を募集します

5. パブリックコメントについて

▶カスタマーハラスメントに関する条例案の概要

条例で規定する主な事項

1. 目的
2. カスタマーハラスメントの定義
3. カスタマーハラスメントの禁止
4. 市の責務
5. 事業者等の責務
6. 市が実施する基本的な施策
7. カスタマーハラスメント該当性の判断
8. 条例の実効性を確保するための手段

5. パブリックコメントについて

1. 目的

「誰もが安心して働ける環境」と「誰もが安心して事業活動を行うことができる環境」を確保し、「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。

2. カスタマーハラスメントの定義

- 要求の内容に妥当性がないもの又はその妥当性に照らして手段及び態様が社会通念上相当でないものであって、就業者の就業環境を悪化させるおそれがあるものをカスタマーハラスメントとして定義する。
- 市内でのあらゆる活動におけるカスタマーハラスメントを対象とする。

5. パブリックコメントについて

3. カスタマーハラスメントの禁止

- 何人もカスタマーハラスメントをしてはならないと規定する。
- 事業者等に対しては、顧客の正当な要求へ誠実な対応に努めることを求める。

4. 市の責務

- カスタマーハラスメントに関する対策を総合的に実施するとともに、関係団体・関係機関との連携に努める。

5. パブリックコメントについて

5. 事業者等の責務

※ 事業者等＝市内で事業活動を行う個人又は法人その他の団体

- 何人もカスタマーハラスメントをしてはならないと規定する。
- 事業者等に対しては、顧客の正当な要求へ誠実な対応に努めることを求める。

6. 市が実施するカスタマーハラスメントに関する基本的な施策

カスタマーハラスメントに関する対策を総合的に実施するとともに、関係団体・関係機関との連携に努める。

5. パブリックコメントについて

7. カスタマーハラスメント該当性の判断

- カスタマーハラスメント対策について調査審議するため、有識者・学識経験者で構成される専門機関を設置する。
- 専門機関は、就業者や事業者等の求めにより、その顧客の言動がカスタマーハラスメントに該当するか否かについて判断をする。

8. 条例の実効性を確保するための手段

- カスタマーハラスメントに該当すると判断された事案について、その概要を公表する。
- カスタマーハラスメントをした行為者に対し、警告を発するものとし、それでも状況が改善しない場合は、氏名の公表を行うものとする。

今後のスケジュール(案)

最速案 ※12月上程



日 付	名 称	内 容
7月5日(金)	第1回検討委員会	・条例制定に向けての方向性の意見聴取 ・アンケートの内容、依頼先の意見聴取
7月12日(金) ～ 8月12日(月・祝)	アンケート実施	
8月23日(金)	第2回検討委員会	・アンケート分析結果の意見聴取 ・条例案意見聴取①
9月26日(木)	第3回検討委員会	・条例案意見聴取②
10月	パブリックコメント	
11月	第4回検討委員会	・パブリックコメント結果の意見聴取

※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。



本物力こそ 桑名力

ありがとうございました
