



本物力こそ桑名力

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

令和 6年 10月 1日

桑名市 商工課

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

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

- 顧客(※取引先は対象としない。)の言動のうち、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。

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. 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。

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。
- 就業者や事業者等は、市長に対し、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、判断を求めることができるものとし、市長は、判断に当たっては、専門機関に諮問するものとする。

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。