

第4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11月14日（木）午前10時00分～12時00分

場所：桑名市役所5階中会議室

1. 挨拶

副市長 水谷 準

2. 第3回検討委員会について（ふり返し）

3. パブリックコメントの結果について

4. 事業者への支援とその責務の明確化について

< ご意見 >

- ・事業者におけるカスタマーハラスメント対策の義務化は現在国の法律で定められていないこともあり、義務付けに踏み込むのは難しいため、努力義務に留めるのが良いのではないかな。

5. B to B のカスタマーハラスメントについて

< ご意見 >

- ・「専ら事業活動のために」という言葉が難しいとの意見もあるので、今後規則のなかで分かり易いように示すのが良いのではないかな。

6. カスタマーハラスメント対策委員会の位置付けについて

< ご意見 >

- ・対策委員会と市ないし市長との関係が明確になり非常にわかりやすい規定となった。
- ・調査や判定を求めない方々、救済を求める方々に対しても相談窓口で対応するとのことだが、周知をしっかりと行い多くの方に利用していただけると良い。

7. カスタマーハラスメントへの対応の流れ

< ご意見 >

- ・救済支援を求められる窓口というのが大事である。
- ・周知・啓発されることにより抑止力や機運醸成になっていくだろう。
- ・当条例は理念条例に留まらず、一定の抑止効果を期待できるという点で一歩進んだ条例であり意味のあるものだ。

<< 条例案の内容について全会一致 >>