



本物力こそ桑名力

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

令和 6年 11月 14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3回検討委員会について(ふり返り)
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
5. B to B のカスタマーハラスメントについて
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
7. カスタマーハラスメントへの対応の流れ

1. 挨拶

2. 第3回検討委員会について (ふり返し)

2. 第3回検討委員会について(ふり返り)

議事概要

日時：令和6年9月26日(木) 10:00~12:00

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3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
4. 条例案の修正について
修正内容について全会一致
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

2. 第3回検討委員会について(ふり返り)

<主な意見>

- ・ 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。
- ・ 条例では対象外となる B to B 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

3. パブリックコメントの結果 について

3. パブリックコメントの結果について

令和6年10月1日（火）から10月31日（木）実施

「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

結 果

意見の応募はありませんでした

4. 事業者への支援とその責務の明確化について

4. 事業者への支援とその責務の明確化について

【変更後の条例案 第4条第2項】

(市の責務)

2 市は、カスタマーハラスメント対策を実施するに当たり、**事業者等を支援するとともに**、カスタマーハラスメント対策に取り組む団体、警察、労働局その他の関係団体又は関係機関（以下「関係団体等」という。）との連携に努めるものとする。



カスタマーハラスメント対策に取り組む事業者等を市が支援することを明記

4. 事業者への支援とその責務の明確化について

【変更後の条例案 第5条】

(事業者等の責務)

事業者等は、**労働契約法(平成19年法律第128号)第5条に定める**就業者の安全に配慮する義務があるという認識の下に、カスタマーハラスメント対策を適切に実施するよう努めるものとする。



カスタマーハラスメント対策への取組は、労働契約法が定める安全配慮義務に根拠があることを明示

カスタマーハラスメント対策において、事業者等が果たすべき責務を強調

【労働契約法 第5条】

(労働者の安全への配慮)

使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

5. B to B のカスタマーハラスメント について

5. B to B のカスタマーハラスメントについて

条例の適用対象外となる B to B のカスタマーハラスメントの整理

【現行のカスタマーハラスメントの定義案（条例案 第2条第4号）】

- ①「顧客の言動」のうち一定の要件に該当するものを
カスタマーハラスメントと定義
- ②「顧客の言動」から「事業活動に係るもの」を除外



事業活動に係る顧客の言動はカスタマーハラスメントに
該当しない

⇒ **B to B のカスタマーハラスメントは条例の適用対象外**

5. B to B のカスタマーハラスメントについて

条例の適用対象外となる B to B のカスタマーハラスメントの整理

【設例】

事業活動で使用する文房具を買うために小売店に行った。
その際、小売店の店員の対応に立腹し、土下座して謝罪することを求めた。

- ・ 事業活動で使用する文房具を買いに行くこと → **事業活動**
- ・ その際の言動 → **事業活動に係るもの**



**設例の言動は、現行の定義案では B to B のカスタマーハラスメントとして
条例の適用対象外となる**

【第3回検討委員会での指摘】

設例は、個人が文房具を買いに行った際の同様の言動(=カスタマーハラスメントになる)と異なるところがないのでは?(条例の適用対象となるカスタマーハラスメントとすべきではないか?)

5. B to B のカスタマーハラスメントについて

条例の適用対象外となる B to B のカスタマーハラスメントの整理

【変更案】

顧客の言動から除くものを

✓「事業活動に係るもの」

→「専ら事業活動のために行われるもの」に変更する。

・ 設例の言動

専ら個人的な感情を満足させるために行われるもの



専ら事業活動のために行われるもの



条例の適用対象となる

5. B to B のカスタマーハラスメントについて

B to B のカスタマーハラスメントの対応

不当要求行為として対応することが可能

不当要求行為を規制する条例

「桑名市安全安心で公正なまちづくりの実現に関する条例」



- ・ 不当要求行為をすることを禁止
- ・ 不当な金銭の要求行為については、氏名等の公表の制裁

(不当な金銭その他の要求等の禁止)

第8条 いかなる個人又は法人その他の団体も、協力金、協賛金その他いかなる名目によるかを問わず、不当な金銭その他の要求をし、又はこれに応じてはならない。

2 市長は、前項の規定に違反して不当な金銭その他の要求をしたものに対し、これを中止するよう命ずるとともに、そのものの氏名又は名称及び住所又は所在地を公表することができる。

(反社会的勢力の排除等)

第9条 3 いかなる個人又は法人その他の団体も、不当要求行為(前条第1項に規定する不当な金銭その他の要求を除く。)をしてはならない。

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

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

カスタマーハラスメント対策委員会

市長からの諮問を受け、カスタマーハラスメント対策について調査・審議を行う附属機関として設置（条例案 第7条第1項）

第7条 市長は、カスタマーハラスメント対策に関し調査審議をさせるため、桑名市カスタマーハラスメント対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

【第3回検討委員会での指摘】

就業者や事業者等に対する関係においては、委員会ではなく市長が主体となるべきではないか

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

カスタマーハラスメント対策委員会

【変更案】

- 委員会の附属機関としての性格を踏まえ、次のように変更
（就業者・事業者等が判断を求める先）委員会 → **市長**
（就業者・事業者等への判断結果の報告）委員会 → **市長**
- 第7条を次のように分割《確認・認定に関する規定を独立して規定》
現行7条（カスタマーハラスメント対策委員会）
→ **新7条（カスタマーハラスメント対策委員会）**
新8条（確認又は認定）

【変更後の条例案 第7条】

（カスタマーハラスメント対策委員会）

第7条 市長は、カスタマーハラスメント対策に関し調査審議をさせるため、桑名市カスタマーハラスメント対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、次条第2項の規定による諮問に応じて調査審議する。

3 委員会は、次条第3項及び第9条第2項に定めるもののほか、カスタマーハラスメント対策に関し、市長に意見を述べることができる。

4 委員会の組織その他運営に関し必要な事項は、規則で定める。

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

カスタマーハラスメント対策委員会

【変更後の条例案 第8条】

（確認又は認定）

第8条 就業者又は事業者等は、その顧客の言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えられる事案が発生したときは、規則で定めるところにより、市長に対し、確認（当該行為者を特定することなく、当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断をすることをいう。以下同じ。）又は認定（当該行為者を特定し、当該言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断をすることをいう。以下同じ。）を求めることができる。

2 市長は、前項の規定により就業者又は事業者等から確認又は認定を求められたときは、委員会に諮問しなければならない。

3 委員会は、前項の規定により市長から諮問を受けたときは、調査審議の上、その結果を市長に対し答申をしなければならない。

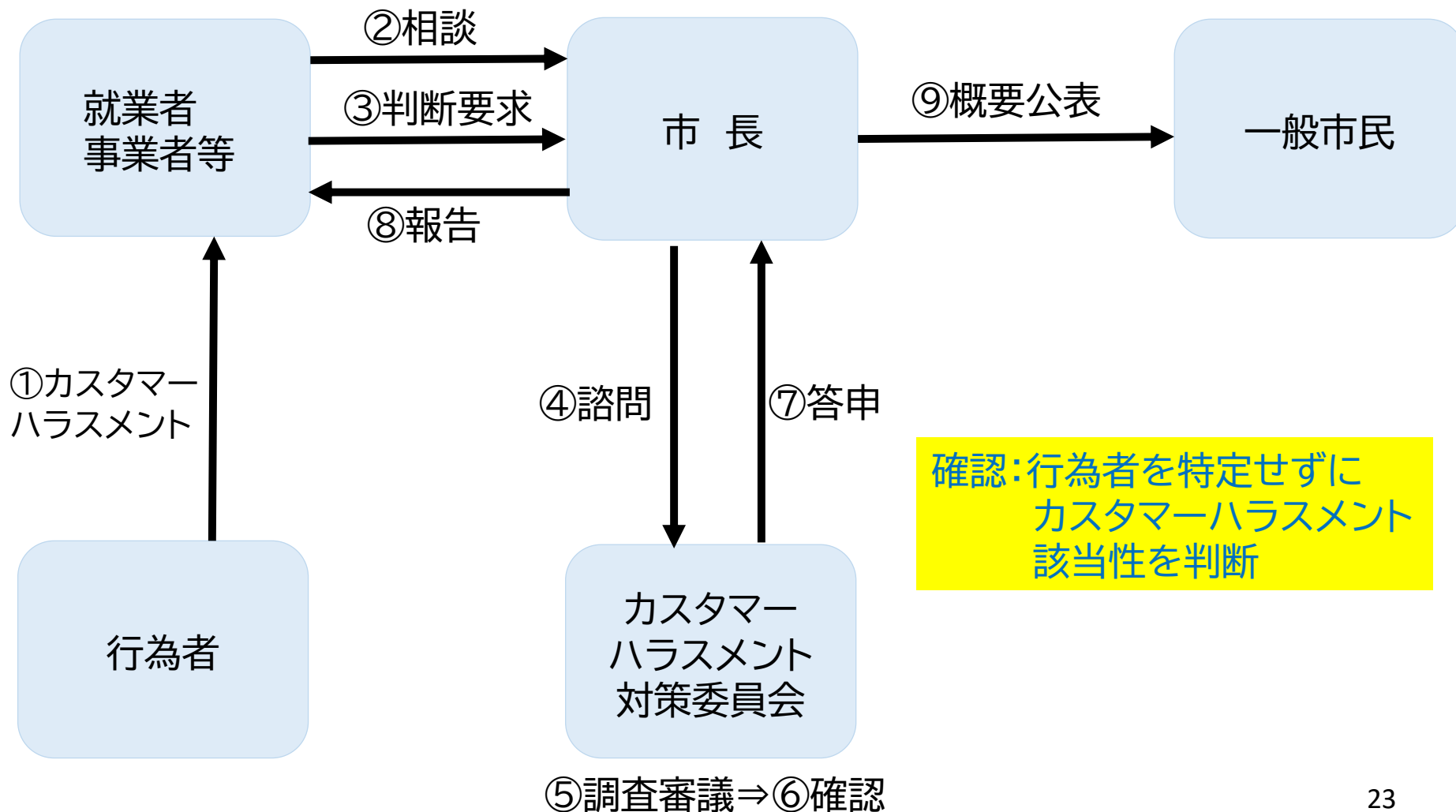
4 委員会は、前項の規定による調査審議（認定に係るものに限る。）の際、やむを得ないときを除き、当該認定の求めに係る**行為者**の意見を聴取するものとする。

5 市長は、第3項の規定により**諮問**に対する**答申**を受けたときは、確認又は認定を行うかどうかの決定をし、規則で定めるところにより、当該就業者又は事業者等に対し、その旨を**報告**するものとする。

7. カスタマーハラスメントへの対応の流れ

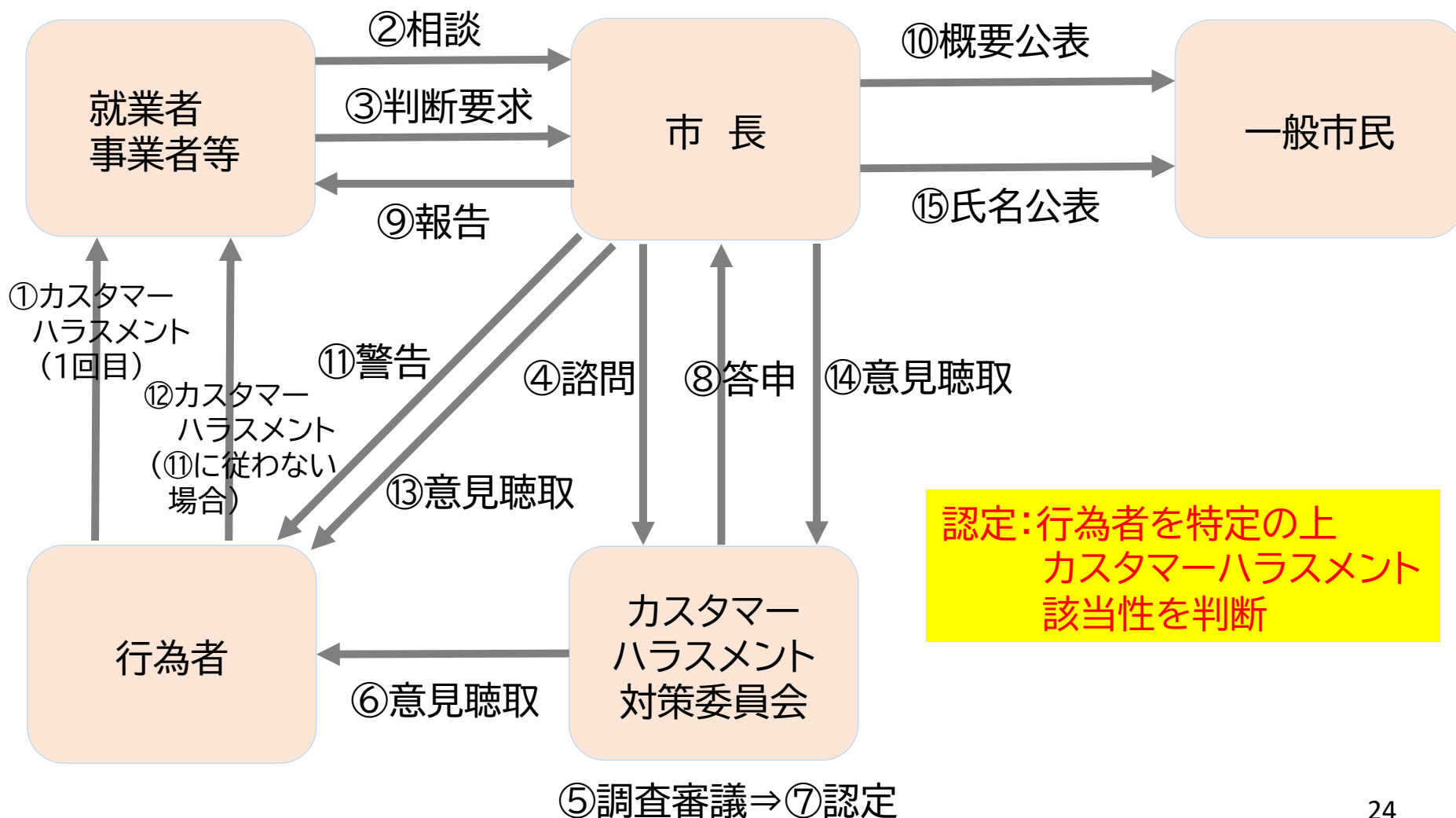
7. カスタマーハラスメントへの対応の流れ

手続フロー(確認)



7. カスタマーハラスメントへの対応の流れ

手続フロー（認定）





本物力こそ桑名力

ありがとうございました
