



# 市議会全員協議会（報告事項）

【令和7年2月10日】

## 桑名市カスタマーハラスメント防止条例 施行規則等について

産業振興部 商工課

1. 規則の趣旨（内容）
2. 委員会の組織運営
3. 確認・認定の手続
4. 概要の公表
5. 警告
6. 氏名等の公表



## 1. 規則の趣旨（内容）

# 1. 規則の趣旨（内容）

## 桑名市カスタマーハラスメント防止条例の 施行に関し必要な事項を定める

### 1. 「桑名市カスタマーハラスメント対策委員会規則」（委員会規則）

- ① 桑名市カスタマーハラスメント対策委員会の組織運営に関すること
- ② 確認又は認定の手続に関すること  
のうち確認・認定に係る調査審議に関する事項を規定

### 2. 「桑名市カスタマーハラスメント防止条例施行規則」（施行規則）

- ① 確認又は認定の手続に関すること（1-②を除く）
- ② 概要の公表に関すること
- ③ 警告に関すること
- ④ 氏名等の公表に関すること を規定



## 2. 委員会の組織運営

## 2. 委員会の組織運営

### 委員会の構成 【委員会規則第3条、第4条】

#### ① 委員（任期3年）

- ・ カスタマーハラスメント対策に関し優れた識見を有する者6人以内
  - (1) 法律に関し識見を有する者
  - (2) 労働者を代表する者
  - (3) 商工業者を代表する者
  - (4) 消費生活における問題に関し識見を有する者
  - (5) 不当要求行為対策に関し識見を有する者
  - (6) 前各号に掲げる者のほか、カスタマーハラスメント対策に関し識見を有する者

#### ② オブザーバー（必要に応じて置く）

- ・ 専門的見地から助言・協力

### 委員会の運営 【委員会規則第5条】

オンライン開催や持ち回り決裁を可能とすることにより、機動的かつ迅速にカスタマーハラスメント事案に対応できるようにする



## 3. 確認・認定の手続

### 3. 確認・認定の手続

#### 不当な目的による確認・認定の求めの排除 【施行規則第5条】

- 不当な目的によることが明らかな場合には、市長は、その旨を明らかにした上で、確認・認定を行わないことの決定をするものとする

#### 適切な解決手段の選択 【施行規則第4条】

- 確認・認定を行うよりも、別の手段によることが解決に資する場合には、市長は、委員会への諮問に代えて、請求者の承諾を得た上で、他の適切な手段を講ずることができるものとする

ex) 他の部署での対応、警察への通報、弁護士への相談 等



### 3. 確認・認定の手続

#### 委員会における調査審議【委員会規則第7条】

- 請求者及び行為者の意見や提出された資料を踏まえ、調査審議をする
- 出席できない行為者については、書面での意見陳述を可能とする
- 就業者と事業者等の関係性等に配慮し、相談したことによる不利益が生じないようにする

#### 確認・認定を行うことの決定【施行規則第5条】

- 市長は、委員会の答申を尊重して決定をするものとする



## 4. 概要の公表

## 4. 概要の公表

### 概要の公表 【施行規則第7条】

#### ①公表する事項

- ・ 発生した年及び月
- ・ 業種
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為者の言動
- ・ 確認又は認定の理由
- ・ 警告した旨
- ・ 当該カスタマーハラスメント事案の公表に必要な事項

#### ②公表方法

市のホームページ

### ➤ 条例第9条第1項第1号の規定による公表

1. 発生年月 令和7年4月

2. 被害に遭った事業者等の業種 小売店

3. 認定を受けた言動

（カスタマーハラスメントと認められる行為者の言動を具体的かつ簡潔に記載するとともに、その際の事業者等の対応や当該言動が行われた状況等も併記する）

4. 認定を行った理由

（具体的事実を適示しつつ、条例の定義に該当することを記載）

5. 警告

桑名市長は、令和7年●月●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。



## 5. 警告

## 5. 警告

### 警告 【施行規則第8条】

- 行為者に対し、警告書を送付する
- 警告書の送付に当たっては、事前に請求者の承諾を得る

## ➤ 条例第9条第1項第2号の規定による警告

令和7年●月●日

### 警 告 書

●● ●●殿

桑名市長 ■■ ■■

貴殿の下記言動は、下記のとおり、桑名市カスタマーハラスメント防止条例に規定するカスタマーハラスメントに該当するものである。

ついては、今後、同様の言動に及ぶことのないよう、同条例第9条第1項第2号の規定に基づき、警告する。

なお、本警告にもかかわらず、その状況の改善が不十分であると認めるときは、同条第2項の規定に基づき、貴殿の氏名及び住所（地番等を除く。）等を公表することがあることを申し添える。

記

1. 発生日時（場所）
2. カスタマーハラスメントに該当すると判断（認定）された言動
3. 理由

以上



## 6. 氏名等の公表



## 6. 氏名等の公表

### 公表の対象 【施行規則第12条】

- 20歳以上の者を対象とする

### 行為者への意見を述べる機会の付与 【施行規則第9条・第11条】

- 弁明書の提出を求める  
(委員会の意見も聴取【施行規則第10条・第11条】)

### 公表する事項 【施行規則第12条】

- 氏名
- 住所(大字・町名まで)
- 行為者の特定に必要な事項
- 弁明の内容

### ➤ 条例第9条第2項前段及び規則第10条第3項の規定による公表

1. 行為者の氏名 ●● ●●

2. 行為者の住所 桑名市中央町

3. 条例第9条第1項第2号の規定により警告したにもかかわらず、その  
状況の改善が不十分であると認める理由

(行為者が警告を受けた旨、及び警告を受けた後にもかかわらず繰り返されたカスタマーハラスメントと認められる言動を具体的かつ簡潔に記載するとともに、その際の事業者等の対応や当該言動が行われた状況等も併記し、改善が不十分であると判断した旨を掲載)

4. 行為者の弁明の概要

(行為者から弁明書の提出があった場合は、その内容を簡潔に掲載)

○氏名等の公表の際、事案の概要についても併せて掲載する。

## 6. 氏名等の公表

### 公表方法【施行規則第12条】

- 市のホームページ
- 公表に当たっては、請求者の承諾を得る

### 公表期間【施行規則第12条】

- 1年間を目安に事案の内容等に応じて市長が定める期間

### 同姓同名の者への対応

- 住所の公表と必要に応じて追加事項を公表することで回避



本物力こそ桑名力

ありがとうございました

---

## ○桑名市カスタマーハラスメント対策委員会規則

(趣旨)

第1条 この規則は、桑名市カスタマーハラスメント防止条例（令和6年桑名市条例第43号。以下「条例」という。）第7条第4項の規定に基づき、桑名市カスタマーハラスメント対策委員会の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則における用語は、条例で使用する用語の例による。

(委員会の構成等)

第3条 委員会は、委員6人以内をもって組織し、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 法律に関し識見を有する者
- (2) 労働者を代表する者
- (3) 商工業者を代表する者
- (4) 消費生活における問題に関し識見を有する者
- (5) 不当要求行為対策に関し識見を有する者
- (6) 前各号に掲げる者のほか、カスタマーハラスメント対策に関し識見を有する者

2 委員会に、委員長及び副委員長をそれぞれ1人置き、委員の互選によって定める。

3 委員の任期は3年とし、再任を妨げない。

4 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(オブザーバー)

第4条 委員会は、前条に規定する委員のほか、必要と認めるときは、オブザーバーを置くことができる。

2 オブザーバーは、委員長の求めに応じて委員会の会議に出席（オンラインによる出席を含む。以下同じ。）し、専門的見地から委員会の所掌事務に関する助言又は協力を行うものとする。

3 前条第3項及び第4項の規定は、オブザーバーについて準用する。

(委員会の運営)

第5条 委員会の会議は、条例第8条第2項の規定による諮問を受けたときその他必要に応じて委員長が招集し、会議の議長となる。ただし、委員長が互選される前に招集する会議は、市長が招集する。

2 委員長は、委員会の会務を総理し、委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は欠けたときは、その職務を代理する。

4 委員会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

5 委員会の議事は出席委員の過半数で決し、可否同数のときは議長の決するところによる。

6 第1項及び第4項の規定にかかわらず、委員長が必要と認めるときは、委員会は、書面の持ち回りその他適宜の方法により調査審議をすることができる。この場合において、前項の規定中「出席委員」とあるのは「委員」と読み替えて、同項の規定を適用する。

(関係者の出席等)

第6条 委員会は、調査審議に必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は関係者に対して必要な資料の提出を求めることができる。

(確認又は認定に係る調査審議)

第7条 委員会は、確認又は認定に係る調査審議に必要があると認めるときは、確認又は認定の求めを行った就業者若しくは事業者等（以下「請求者」という。）又は行為者（認定に係る調査審議の際に限る。以下、この項において同じ。）の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は請求者若しくは行為者に対して資料の提出を求めることができる。

2 前項の規定による出席及び資料の提出の要求は、請求者が就業者であるときは、当該就業者を就業させている事業者等に対してもすることができる。

3 委員会は、認定に係る調査審議の際には、行為者に対し、出席要求書（様式第1号）を送付して行為者の出席を求め、意見又は説明を聴くものとする。この場合において、行為者は、委員会に出席して意見の陳述又は説明を行い、及び資料を提出し、又は委員会への出席に代えて陳述書及び資料を提出することができる。

4 出席要求書には、請求者が提出したカスタマーハラスメント確認・認定請求書に記載されたカスタマーハラスメントに該当すると考えられる言動（就業者の氏名を除く。）を記載するものとする。

5 第3項の規定にかかわらず、行為者が出席をしないとき又は出席に代わる陳述書の提出をしないとき（行為者の所在を確知できないため出席要求書の送付ができないときを含む。）であっても、委員会は、認定に係る調査審議をすることができる。

6 委員会は、確認又は認定に係る調査審議にあつては、請求者に不利益が生ずることがないよう、当該求めにおける就業者と事業者等との関係等に配慮するよう努めなければならない。

(答申)

第8条 委員会は、条例第7条第2項の規定による調査審議を終結したときは、市長に対し、速やかに答申書（様式第2号）を送付することにより、条例第8条第3項の規定による答申をするものとする。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、産業振興部商工課において処理する。

(その他)

第10条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が会議に諮って別に定める。

附 則

(施行期日)

この規則は、令和7年4月1日から施行する。

様式第1号（第7条関係） 出席要求書（略）

様式第2号（第8条関係） 答申書（略）

○桑名市カスタマーハラスメント防止条例施行規則

令和7年4月1日

規則第●号

(趣旨)

第1条 この規則は、桑名市カスタマーハラスメント防止条例(令和6年桑名市条例第43号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この規則における用語は、条例で使用する用語の例による。

(確認又は認定の求め)

第3条 条例第8条第1項の規定による確認又は認定の求めは、市長に対し、カスタマーハラスメント確認・認定請求書(様式第1号)を提出することにより行うものとする。

(諮問等)

第4条 市長は、前条第1項の規定によりカスタマーハラスメント確認・認定請求書が提出されたときは、委員会に対し、速やかに諮問書(様式第2号)を送付することにより、条例第8条第2項の規定による諮問をするものとする。

2 市長は、当該求めに係るカスタマーハラスメント事案の被害の防止及び回復等の観点から適切かつ有効であると認めるときは、前項の規定にかかわらず、条例第8条第2項の規定による諮問に代えて、必要な措置を講ずることができる。この場合において、市長は、確認又は認定の求めを行った就業者若しくは事業者等(以下「請求者」という。)の承諾を得るものとする。

3 前項の規定により、諮問をしなかったときは、市長は、速やかにその旨を委員会に対し報告するものとする。

(確認又は認定の決定)

第5条 市長は、条例第8条第3項の規定による答申を受けたときは、これを尊重して、速やかに確認又は認定を行うかどうかの決定をするものとする。

2 前項の場合において、当該決定に係る確認又は認定の求めが不当な目的によることが明らかであると認めるときは、市長は、その旨を明らかにして確認又は認定を行わないことの決定をするものとする。

(報告)

第6条 条例第8条第5項の規定による報告は、請求者に対し、報告書(様式第3号)を送付することにより行うものとする。

2 前項の規定による報告書の送付は、請求者が就業者であるときは、当該就業者を就業させている事業者等に対しても行うものとする。この場合において、市長は、請求者に不利益が生ずることがないように、当該就業者と当該事業者等との関係等に配慮するよう努めなければならない。



(概要の公表)

第7条 条例第9条第1項第1号の規則で定めるものは、次に掲げる事項(第5号に掲げるものについては、認定を行ったときに限る。)とする。

- (1) 当該カスタマーハラスメント事案が発生した年及び月
- (2) 請求者が行う事業活動が属する業種(請求者が就業者である場合にあっては、当該就業者を就業させている事業者等が行う事業活動が属する業種)
- (3) カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為者の言動
- (4) 確認又は認定を行った理由(確認又は認定を行うことを決定するために必要な事実関係を含む。)
- (5) 条例第9条第1項第2号の規定により警告した旨
- (6) 前各号に掲げるもののほか、当該カスタマーハラスメント事案の公表に必要な事項と市長が認める事項

2 条例第9条第1項第1号の規定による公表は、前項各号に掲げる事項を市のホームページへ掲載することによって行うものとする。

(警告)

第8条 条例第9条第1項第2号の規定による警告は、行為者に対し、警告書(様式第4号)を送付することにより行うものとする。この場合において、市長は、あらかじめ、警告書を送付することについて、請求者(請求者が就業者である場合にあっては、請求者及び当該請求者を就業させている事業者等)の承諾を得るものとする。

2 警告書には、次に掲げる事項(第2号に掲げる事項については、行為者が当該行為の際に満20歳以上であったときに限る。)を記載するものとする。

- (1) 認定に係るカスタマーハラスメント事案に関する次に掲げる事項
  - ア 当該カスタマーハラスメント事案が発生した日時及び場所(当該カスタマーハラスメント事案における事業者等の名称を含む。)
  - イ 前条第1項第3号及び第4号に掲げる事項
- (2) 警告を受けたにもかかわらず、その状況の改善が不十分であると認めるときは、条例第9条第2項前段の規定により第12条第2項各号に掲げる事項を公表することがある旨

(行為者に対する意見を述べる機会の付与)

第9条 条例第9条第2項後段に規定する行為者に対する意見を述べる機会の付与は、行為者に対し、弁明書提出要求書(様式第5号)を送付し、弁明書(様式第6号)の提出を求めることによって行うものとする。

2 行為者の所在を確知できないため弁明書提出要求書を送付することができないときは、条例第9条第2項後段に規定する行為者に対する意見を述べる機会の付与は、その者の氏名、当該弁明書提出要求書に記載された提出期限及び当該弁明書提出要求書をいつでもその者に交付する旨を市役所掲示場に掲示すること及び市のホームページに掲載する

ことによって行うものとする。この場合において、掲示及び掲載を始めた日の翌日から起算して2週間を経過したときは、当該弁明書提出要求書がその者に送付されたものとみなす。

3 行為者は、弁明書とともに必要な資料の提出をすることができる。

(委員会に対する意見の聴取)

第10条 条例第9条第2項後段に規定する委員会に対する意見の聴取は、委員会に対し、意見照会書(様式第7号)を送付し、意見書(様式第8号)の提出を求めることによって行うものとする。

(再度の弁明等)

第11条 市長は、必要があると認めるときは、行為者に対し、さらに弁明を求めることができる。委員会に対する意見の聴取についても、同様とする。

2 前項前段の規定による行為者に対する弁明の要求については第9条第1項及び第3項の規定を、前項後段の規定による委員会に対する意見聴取については前条の規定を、それぞれ準用する。

(氏名等の公表)

第12条 条例第9条第2項前段の規定による公表は、同条第1項第2号の規定により警告したにもかかわらず、その状況の改善が不十分であると市長が認めるものであって、次の各号のいずれにも該当するものについて行うものとする。

(1) 行為者が当該行為の際に満20歳以上であったもの

(2) 認定に係るカスタマーハラスメント事案の内容等を勘案し、公表することが適当であると市長が認めるもの

2 条例第9条第2項前段の規則で定めるものは、次に掲げる事項とする。

(1) 行為者の氏名

(2) 行為者の住所(大字若しくは町又はこれらに相当する区域の名称以上に限る。)

(3) 前2号に掲げるもののほか、行為者を特定するために必要であると市長が認める事項

3 市長は、条例第9条第2項前段の規定による公表を行う際、前項各号に定める事項のほか、次に掲げる事項(第2号に掲げる事項については、第9条第1項及び前条第1項の規定による弁明書の提出があったときに限る。)を公表するものとする。

(1) 条例第9条第1項第2号の規定により警告したにもかかわらず、その状況の改善が不十分であると認める理由(桑名市情報公開条例(平成29年桑名市条例第1号)第7条に規定する不開示情報を除く。)

(2) 弁明書に記載された弁明の概要

4 市長は、条例第9条第2項前段の規定により公表しようとするときは、公表することについて、あらかじめ、請求者(請求者が就業者である場合にあっては、請求者及び当該請求者を就業させている事業者等)の承諾を得るものとする。

5 条例第9条第2項前段の規定による公表は、第1項各号に掲げる事項を市のホームページへ掲載することによって行うものとし、その掲載期間は、事案の内容に応じて1年間を目安に市長が定める期間とする。この場合において、第7条第1項各号に掲げる事項も併せて掲載するものとする。

(その他)

第13条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

この規則は、令和7年4月1日から施行する。

様式第1号(第3条関係) カスタマーハラスメント確認・認定請求書(略)

様式第2号(第4条関係) 諮問書(略)

様式第3号(第6条関係) 報告書(略)

様式第4号(第8条関係) 警告書(略)

様式第5号(第9条関係) 弁明書提出要求書(略)

様式第6号(第9条関係) 弁明書(略)

様式第7号(第10条関係) 意見照会書(略)

様式第8号(第10条関係) 意見書(略)



# カスハラ確認・認定の流れ

桑名市役所

