

桑名市カスタマーハラスメント防止条例施行規則をここに公布する。

令和7年4月1日

桑名市長 伊 藤 徳 宇

桑名市規則第28号

桑名市カスタマーハラスメント防止条例施行規則

(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。）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 この規則において使用する用語は、条例において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、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。）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、当該求めが不当な目的によることが明らかであると思料するとき、又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、確認若しくは認定に代わる措置を講ずることが適切かつ有効であると思料するときは、その旨の意見を付して前項の規定による諮問をするものとする。

(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。

(報告)

第6条 条例第8条第5項の規定による報告は、確認又は認定の求めを行った就業者又は事業者等（以下「請求者」という。）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、当該就業者及び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号の規則で定める情報は、次に掲げる事項とする。

- (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である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（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。）を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。

(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情報は、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、前項各号に掲げる事項のほか、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に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

この規則は、公布の日から施行する。

カスタマーハラスメント確認・認定請求書（就業者用）

年 月 日

（宛先）桑名市長

請求者（就業者）

氏 名	(年齢) 歳		
住 所			
連絡先	Tel	email :	
勤務先での役職			
勤 務 先	名称	(代表者名)	
		[業種]	
	所在		
		Tel	email:

桑名市カスタマーハラスメント防止条例に基づき、次のとおり請求します。

1. 確認・認定の別

①②のいずれかを○で囲んで選択し、□に✓を入れてください

① 確認（行為者を特定しないでする判断）を請求する
⇒ 確認の請求をしたことを勤務先に
□伝えてもよい □伝えてほしくない
② 認定（行為者を特定してする判断）を請求する
⇒ □認定の請求することについて、勤務先（事業者等）の承諾を得ている

2. 行為者

※行為者がどのような人物であるか、わかる範囲でできるだけ詳細に記載してください

認定の請求をする場合は、氏名及び連絡先（住所、電話番号など）を必ず記載してください

3. カスタマーハラスメントに該当すると考える言動

※できるだけ具体的に記載してください

4. 添付資料（カスタマーハラスメントを裏付ける資料）

※標目を記載し、写し等をこの請求書に添付してください

カスタマーハラスメント確認・認定請求書（事業者等用）

年 月 日

（宛先）桑名市長

請求者（事業者等）

名 称	(代表者名) [業種]
所 在	Tel email :
担当者	※代表者とは別の担当者がある場合は、その方の氏名、役職、連絡先を記載してください

桑名市カスタマーハラスメント防止条例に基づき、次のとおり請求します。

1. 確認・認定の別

①②のいずれかを○で囲んで選択してください】

① 確認（行為者を特定しないでする判断）を請求する
② 認定（行為者を特定してする判断）を請求する

2. 行為者

※行為者がどのような人物であるか、わかる範囲でできるだけ詳細に記載してください 認定の請求をする場合は、氏名及び連絡先（住所、電話番号など）を必ず記載してください
--

3. カスタマーハラスメントに該当すると考える言動

※できるだけ具体的に記載してください

--

4. 添付資料（カスタマーハラスメントを裏付ける資料）

※標目を記載し、写し等をこの請求書に添付してください

--

諮 問 書

年 月 日

桑名市カスタマーハラスメント委員会
委員長 様

桑名市長

別添のとおり、（確認 認定）の請求がありましたので、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第8条第2項の規定に基づき諮問します。

【意見】

- ☐ 不当な目的による請求であることが明らかであると思料します。
- ☐ 確認・認定に代わる措置を講ずることが適当であると思料します。

（添付書類等）

- 1 カスタマーハラスメント確認・認定請求書（写し）
- 2 証拠資料

報 告 書

年 月 日

様

桑名市長

年 月 日 付け（確認 認定）の請求について、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第8条第5項の規定に基づき、下記のとおり、報告します。

記

1 結論

2 理由

以上

警 告 書

年 月 日

殿

桑名市長

貴殿の下記言動は、下記のとおり、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、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第9条第1項第2号の規定に基づき、警告する。

なお、同様の言動に及んだ場合、同条第2項の規定に基づき、貴殿の氏名、住所（地番等を除く。）を公表することがあることを申し添える。

記

1. 発生日時及び場所
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. 認定の理由

以上

弁 明 書 提 出 要 求 書

年 月 日

殿

桑名市長

貴殿に対しては、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第9条第1項第2号の規定に基づき、
年 月 日 付けで警告をしたところであるが、その状況の改善が不十分であると認められることから、下記のとおり、貴殿の氏名等の公表を予定している。

ついては、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第9条第2項の規定に基づき、氏名等の公表に対する貴殿の意見を求めるので、弁明書（様式第6号）を提出されたい。なお、弁明書とともに、これに関係する資料も併せて提出することができる。

〈提出期限〉 年 月 日（必着）

〈提出方法〉 弁明書を郵送又はメールで桑名市役所商工課（email:）宛に提出
記

- 1 公表が予定されている事項
 - (1) 【氏名】
 - (2) 【住所 ※町又は大字の名称まで】
 - (3) 【貴殿を特定するために必要な事項】
 - (4) 【状況の改善が不十分であると認める理由】 下記4のとおり
 - (5) 【貴殿の弁明の概要】
- 2 公表方法
桑名市役所ホームページに掲載
- 3 警告に係る事実
別添 年 月 日 付け警告書（写し）のとおり
- 4 状況の改善が不十分であると認める理由

（添付書類）

- 1 年 月 日 付け警告書（写し）

以上

弁 明 書

年 月 日

（宛先）桑名市長

氏 名

1 氏名等の公表に対する意見 ※いずれかを選択して○で囲んでください

・意見はない

・意見がある

（意見の内容）

2 添付資料（意見の参考となる資料）

※資料の標目を記載し、写し等をこの弁明書に添付してください

意 見 照 会 書

年 月 日

桑名市カスタマーハラスメント対策委員会
委員長 様

桑名市長

氏名等の公表について、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第 9 条第 2 項の規定に基づき、貴委員会の意見を求めます。

1 公表を予定している事項

- (1) 【氏名】
- (2) 【住所 ※町又は大字の名称まで】
- (3) 【状況の改善が不十分であると認める理由】 下記 3 のとおり
- (4) 【行為者の弁明の概要】 下記 4 のとおり

2 警告に係る事実

別添 年 月 日 付け警告書（写し） のとおり

3 公表の理由（状況の改善が不十分であると認める理由）

4 行為者の弁明

別添弁明書（写し） のとおり

（添付書類）

- 1 年 月 日 付け警告書（写し）
- 2 弁明書（写し）
- 3 弁明の添付資料（写し）

意見書

年 月 日

桑名市長 様

桑名市カスタマーハラスメント対策委員会
委員長

年 月 日 付けで照会があった氏名等の公表することに対する意見は、下記のとおりです。

記

- 1 氏名等の公表に対する意見
- 2 理由

以上

参 考

(制定のあらまし)

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ものであります。