

答 申 書

令和8年9月4日

桑名市長 伊藤 徳宇 様

桑名市カスタマーハラスメント対策委員会
委員長 森川 仁

令和8年6月12日付けで諮問のありました件について、桑名市カスタマーハラスメント防止条例第8条第3項の規定に基づき、下記のとおり答申します。

なお、貴職におかれましては、認定を行うかどうかの決定に当たっては、本答申の趣旨を十分に尊重されるよう要望します。

記

1 結論

カスタマーハラスメントに該当する

○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

衣料品販売店のレジにて、行為者の前の客が会計に時間を要していたことや、行為者の会計時に行為者自身が複数回物を落としてしまったことについて苛立ったことから、その腹いせに、接客を行った店員（請求者）に対し、「何ニコニコしてんだよ、殺すぞ」との発言を行った。

2 理由

請求者からの聞き取りと証拠資料をもとに事実関係を検証した結果、当該言動が実際にあったことが認められた。

当該言動は、要求内容の妥当性がなく、その手段・態様が社会通念上不相当である。さらに、就業者の就業環境を害するおそれがあることから、カスタマーハラスメントに該当すると判断する。

なお、本件は、行為者を特定しない場合であることから、行為者への聞き取りを行わずに判断をおこなったものである。

請求者からの聞き取り内容について、具体性、詳細性等の観点から検討を加え、客観的な証拠資料とも矛盾がないことから信用性があると判断した上で、証拠資料と総合して上記結論に至ったものである。

3 事業者への要請

請求者に対しては、令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法により、事業主にカスタマーハラスメント対策が義務化されることを踏まえ、カスタマーハラスメントの被害の防止、回復等に必要な施策を進めていただくよう要請されたい。

以上