様式第２号（第８条関係）

答　申　書

令和８年 10 月 29 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
副委員長　久保　康司

令和８年９月８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

医療機関において、治療行為に対する不満から、診察台から立ち上がる、診察台を叩く、大声を出す、腕組みや指差しなどの威圧的言動のほか、当日の診療費の支払いの拒否、これまでの治療費の返還要求、（市外に居住するスタッフに対して）「地元で何かやらかしたんだろ」「もうここで営業できないようにしてやる」等の暴言、（他のスタッフに対して）「今後どうするつもり？辞めろ、お前」等の退職を強要するような発言、複数のスタッフを 30 分以上にわたって拘束したことによって他の患者が治療を受けられなくするなどの迷惑行為を繰り返した。

２　理由

請求者からの聞き取りと録画等の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、要求内容に妥当性がなく、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実施することなく判断を行ったものである。

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。

以上

様式第２号（第８条関係）

答　申　書

令和８年 10 月 29 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
副委員長　久保　康司

令和８年９月８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

口コミサイトにおいて、不適切な治療行為をされた上に治療費まで請求されたなどの書き込みを繰り返して行い、請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害した。

２　理由

請求者からの聞き取りと口コミサイトの画面コピー資料をもとに事実関係を検証した結果、上記書き込みがあったことが認められた。

当該言動は、少なくとも請求者の社会的評価を低下させようとする点において、要求内容に妥当性がなく、不特定多数の者が閲覧できる状態に置くことで、一方的に請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害するものであり、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行ったものである。

また、書き込みの内容の真実性について判断するものではないことを申し添える。

以上

様式第２号（第８条関係）

答　申　書

令和８年 10 月 29 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
副委員長　久保　康司

令和８年９月８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

口コミサイトにおいて、スタッフが怒鳴り散らしていた、スタッフ間のいじめを目撃したなどの書き込みを繰り返して行い、請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害した。

２　理由

請求者からの聞き取りと口コミサイトの画面コピー資料をもとに事実関係を検証した結果、上記書き込みがあったことが認められた。

当該言動は、少なくとも請求者の社会的評価を低下させようとする点において、要求内容に妥当性がなく、不特定多数の者が閲覧できる状態に置くことで、一方的に請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害するものであり、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行ったものである。

また、書き込みの内容の真実性について判断するものではないことを申し添える。

以上

様式第２号（第８条関係）

答　申　書

令和８年 10 月 29 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
副委員長　久保　康司

令和８年９月８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

口コミサイトにおいて、治療の不手際により何度も通院させられた、常識を知らない、事業者の所属する団体から厳重注意されたなどの書き込みを繰り返して行い、請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害した。

２　理由

請求者からの聞き取りと口コミサイトの画面コピー資料をもとに事実関係を検証した結果、上記書き込みがあったことが認められた。

当該言動は、少なくとも請求者の社会的評価を低下させようとする点において、要求内容に妥当性がなく、不特定多数の者が閲覧できる状態に置くことで、一方的に請求者の社会的評価を低下させ、事業活動を妨害するものであり、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行ったものである。

また、書き込みの内容の真実性について判断するものではないことを申し添える。

以上