

岡崎市議会議長 様

|      |   |
|------|---|
| 支出番号 | 9 |
|------|---|

会派名 自民清風会  
代表者名 磯部 亮次

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

政 務 活 動 報 告 書

令和7年8月20日提出

|                  |                |     |                        |
|------------------|----------------|-----|------------------------|
| 活動年月日            | 令和7年8月18日（月）   |     |                        |
| 氏名               | 前田麗子 神谷茂樹      |     |                        |
| 用務先<br>及び<br>内 容 | 1<br><br>8月18日 | 用務先 | 三重県 桑名市                |
|                  |                | 内 容 | 桑名市カスタマーハラスメント防止条例について |
|                  | 2<br><br>月 日   | 用務先 |                        |
|                  |                | 内 容 |                        |
|                  | 3<br><br>月 日   | 用務先 |                        |
|                  |                | 内 容 |                        |
|                  | 4<br><br>月 日   | 用務先 |                        |
|                  |                | 内 容 |                        |
| 備 考              |                |     |                        |

|              |                        |
|--------------|------------------------|
| 令和7年8月18日(月) | 10:00~11:11            |
| 三重県桑名市視察     | 桑名市カスタマーハラスメント防止条例について |

## 【視察の目的】

消費者の権利意識が強くなったため、要求行為が過剰になり、わずかな不満がハラスメント行為に繋がる例が散見されるようになりました。

匿名性のあるSNSが発達し、情報発信が容易になったことにより、従業員への誹謗中傷を容易にする環境になり、カスタマーハラスメント行為が増長しています。

一方で、人口減少社会を迎え、労働力の確保が課題になってきました。

カスタマーハラスメント対策は多大な時間と労力を要するため企業の負担も大きく、経済活動にも支障をきたす社会問題となっているなか、桑名市では全国に先駆けて「桑名市カスタマーハラスメント防止条例」を施行しました。

市内の全ての経済活動を対象としたカスタマーハラスメントに行政が介入し、罰則として氏名公表をし得る実効性の高い制度とその成立過程を視察し、本市行政に役立てるため、視察を実施した。

## 【視察参加者】

自民清風会 前田麗子、神谷茂樹

## 【桑名市担当者】

産業振興部 商工課長 清水高幸、商工振興係長 細井優美、商工振興係 寺本梨乃

## 【概要】

### ・条例策定の背景と目的:

経済活動の安心・安全な環境を整備するため、ハラスメント対策条例の必要性が高まった。  
生産年齢人口の変動や顧客・従業員の期待に応える目的。

### ・条例制定までの過程

市長が記者会見で条例の必要性を発表。  
市内事業者・従業員へのアンケートを実施し、条例の基本方針を策定。  
関連する関係者から幅広い意見を収集。

### ・条例の意図と機能

カスタマーハラスメントを防ぎ、従業員を守る仕組みを構築。  
市民生活や経済活動を円滑に進めるための指導・教育の強化。

### ・実行性と効果

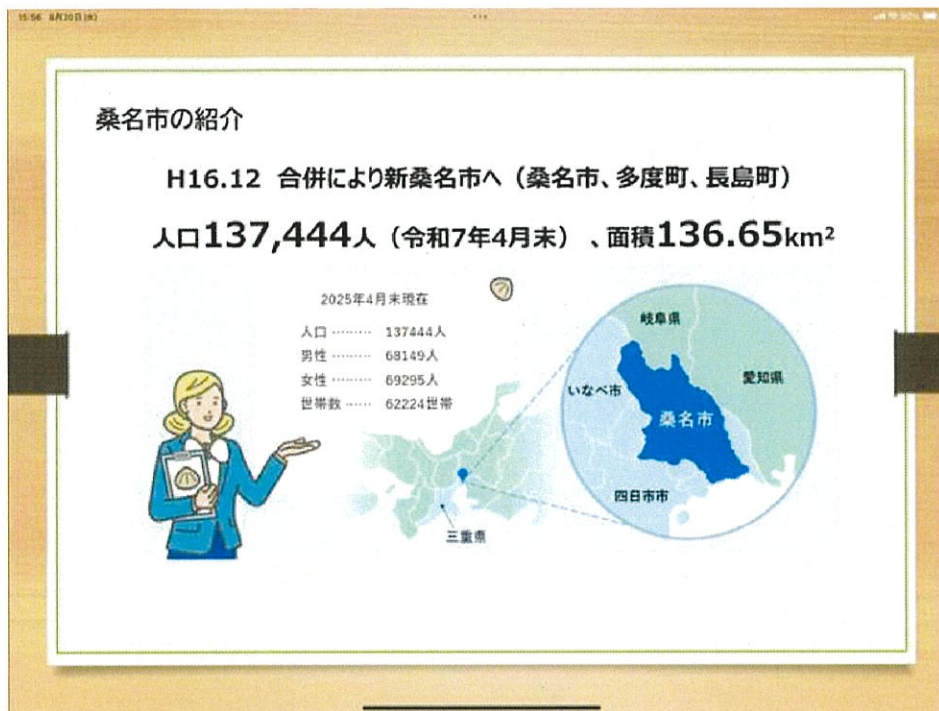
実行性を高めるため、対策委員会を設置。  
氏名公表制度や法的な対応を含めた抑止力を提供。  
条例策定は市内の経済環境改善と、事業者・従業員の保護という行政効果を目指している。

## 【視察メモ】

担当する商工課の職員は5人。増員なくカスハラ対応業務を始めた。

商工課では企業誘致も担当していた。

課長自身、滞納者のハラスメントを受けた経験もあり、また福祉現場でのハラスメントも熟知している。



桑名市は、H17.12 に旧桑名市、多度町、長島町が合併して誕生。

しかし人口は減少傾向にあり、14万人を割り込んだ。（現在は137,444人）

人口増が課題であり、経済活動の活性化を図る必要がある。

## 1. 桑名市カスタマーハラスメント防止条例の制定

### 条例制定の背景

カスタマーハラスメントが社会問題として顕在化

**桑名市でも被害が発生している**

○声なき声に耳を傾ける

○お客様は「神様」ではない

○社会不満の矛先にしない

**→ 対策は急務！**

・令和4年2月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策のための企業マニュアル」を策定

・令和6年2月頃から、東京都等の自治体が条例整備の検討を開始

桑名市の目的: **安全で安心な経済活動ができるまち → 条例制定に着手**

桑名市条例の目的は、「条例により安心して経済活動ができる環境を提供」。

法的に、安心を確保する手段であり、ある意味、企業団地誘致に匹敵する魅力的な事業として評価し得ると感じた。

## 条例制定までの経緯

| 日付           | 名称                 | 主な意見                                              |
|--------------|--------------------|---------------------------------------------------|
| 令和6年3月28日(木) | 準備会                | カスタマーハラスメントの定義をしっかりと議論し、実効性のある条例にすべきである           |
| 4月5日(金)      | 方針表明               |                                                   |
| 7月5日(金)      | 第1回検討委員会           | 条例があればそれに基づいたマニュアル等を定めることができる                     |
| 7月12日～8月12日  | アンケート実施(市内事業者・従業員) |                                                   |
| 8月23日(金)     | 第2回検討委員会           | マニュアルや規則の整備がされると、より理解が深まる                         |
| 9月26日(木)     | 第3回検討委員会           | ・支援体制の整備に重点を置くべきである<br>・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 |
| 10月1日～10月31日 | パブリックコメント実施        |                                                   |
| 11月14日(木)    | 第4回検討委員会           | 条例案の内容について合意                                      |

**令和6年12月25日「桑名市カスタマーハラスメント防止条例が可決  
令和7年4月1日施行**

全国初の条例だが、制定までの期間が極めて短く、事業者へのヒアリングも実施。制定過程からも、行政の本気度が伝わってくる。市長以下担当職員が強い思いを持った。カスハラ条例 理念だけでなく罰則も入れた。令和6年2月に従業員へのヒアリング。4月5日 市長が方針表明。パブコメの意見ゼロ。12月に可決し、2月の全員協議会。12月議会では3名から氏名公表の方法などを尋ねられた。要綱の素案ができた時点で十分な説明を求めるという付帯決議を付して可決成立。いま、できることを追求し、安全安心な経済活動ができることを目指した

## アンケート調査(R6.7.12～R6.8.12)の結果

●市内事業者等1,554先にアンケートの協力を依頼

Q 最近1年間に於いて、顧客等からカスタマーハラスメントと思われるような次の言動がありましたか  
(回答数：事業者 290人 従業員 402人)

※「されたことがある」「聞いたことがある」の合計

|                             | 事業者   | 従業員   |
|-----------------------------|-------|-------|
| ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)             | 16.9% | 20.2% |
| ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)  | 30.3% | 36.0% |
| ③ 威圧的な言動                    | 37.2% | 41.8% |
| ④ 土下座の要求                    | 4.1%  | 7.7%  |
| ⑤ 継続的な(繰り返しされる)、執拗な(しつこい)言動 | 24.8% | 26.8% |
| ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)        | 5.5%  | 11.2% |
| ⑦ 差別的な行動                    | 8.2%  | 13.0% |
| ⑧ 性的な言動                     | 5.8%  | 8.7%  |
| ⑨ 従業員個人への攻撃、要求              | 17.9% | 17.9% |
| ⑩ SNS等を含めたインターネットを使った誹謗中傷   | 15.5% | 10.0% |

Q カスハラ防止対策のためにカスハラ防止条例等の法整備が必要だと思いますか

【必要】 事業者 81.7%  
従業員 87.1%

市内の事業者と従業員に実施したアンケート。ハラスメント行為を受けたかどうかの質問に対する回答は、いずれも従業員が3%程度上回っており、現場で悩む従業員の多さが窺える。

## マスコミ報道の様子



マスコミは氏名公表に強い関心を持っている。  
報道の視聴者から電話、意見が多数寄せられた。  
「制裁者に問題があった場合はどうするんだ？」などのクレームもあった。  
全体として、肯定的な意見も多かった。

## カスタマーハラスメントとは



### 〈カスハラ定義（条例2条第4号）〉

顧客の言動（専ら事業活動のために行われるものを除く。）のうち、当該言動による要求の内容に妥当性がないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により、就業者の就業環境が害されるおそれがあるものをいう。

桑名市では①～③のいずれも満たすものが、カスタマーハラスメントに該当するとしています

- ①顧客の言動であること
- ②要求内容に妥当性がないもの、または、要求内容の妥当性から判断して、その手段・態様が社会通念上不相当なもの
- ③就業者の就業環境を害するおそれがあるもの

カスハラ定義のうちの一つは、「就業者の就業環境を害するおそれのあるもの」労働契約法まで踏み込んだ設計で、就業者を守る意思を強く発信するものである。

## 桑名市のカスハラに対する取組

### 〈市の取組（条例6条）〉

- 相談・支援体制の整備
- 被害防止・回復のための援助
- 周知・啓発

具体的には

#### ①相談窓口の設置

弁護士相談も可能（無料）

#### ②カスハラ該当性の判断（「確認」「認定」）

悪質な行為者については、氏名公表

#### ③訴訟費用等の助成

#### ④啓発物品等の作成・配布

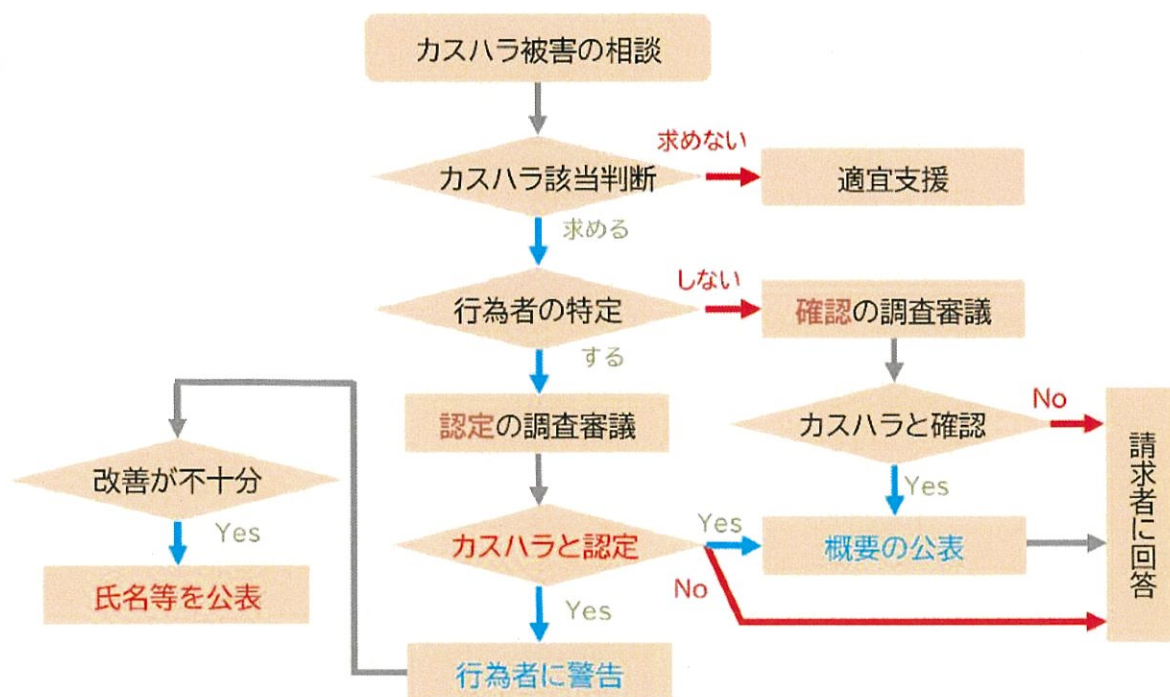
ガイドライン、ポスター、チラシ、ステッカー、スイングポップ

#### ⑤研修・講演

など

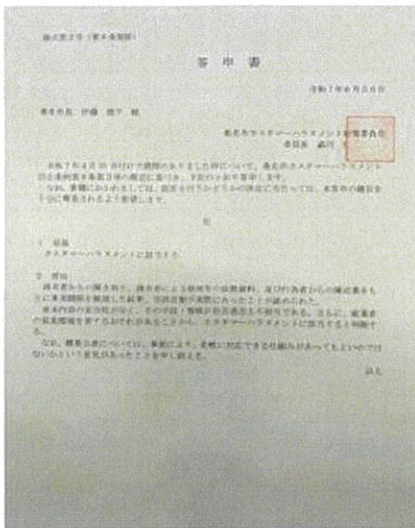
弁護士相談も無料、訴訟提起費用の助成＝1件あたり上限10万円。

## 確認・認定の全体のフロー図



確認・認定にあたっては、請求者、行為者の双方に出席を求めている。  
行為者にも出席要請を行う。いま現在も、新たな相談をも受けている。  
なお陳述書の提出も可能。

## 答申から認定



委員会の運営について、オンラインや持ちまわりを可能としている  
 今回の場合は、カスハラの実証が残っており、行為者も行為を認めた  
 事前に請求者の承諾を得て、警告書を送付。その後、行為者からアクションはない  
 氏名公表＝20歳以上 行為者と委員会の意見を聞くこととしている  
 氏名公表については、個人情報保護法の例外規定を適用させている。  
 「生命身体財産の保護のため」「法令の定めによる事務を遂行する場合」などに該当

## 7. 氏名等の公表



**氏名公表は目的にあらず、抑止力により実効性を担保するもの！**

### 公表の対象

- 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

- 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

- 氏名
- 住所(大字・町名まで)
- その他、行為者の特定に必要な事項
- 改善が不十分と認める理由
- 弁明の概要

氏名の公表は、あくまで「抑止力により実効性を担保するもの」  
 手続きとして条例を制定しており、氏名公表に対する敗訴リスクは少ないと思われる  
 (逮捕であれば警察の報道発表になり、氏名、住所、年齢まで公表される)

## 8. 条例施行後の状況



### 相談窓口に寄せられた相談、意見など（R7.7現在）

#### 相談件数

7件

- ・小売店、運輸業、医療機関、建設業者など様々な業種から相談あり
- ・3件について弁護士相談を案内、うち1件は相談あり
- ・1件について道路交通法上のトラブルであることから桑名警察署を案内
- ・1件について委員会に該当判断の求めあり、調査審議の結果「認定」事案として処理

#### 意見、問い合わせなど

41件

- ・啓発物品の依頼、問い合わせ
- ・氏名公表はやりすぎではないのか
- ・桑名市外で発生したカスハラ事案について相談したい
- ・カスハラを誘発するような言動があり、中立的な判断が必要
- ・正当なクレームまで制限されることになる

相談件数は現在、7件ではなく9件。(増加中)桑名市外で発生したクレームへの相談もあった

## 条例制定前後から現在までの主な動き



|             |                     |                               |
|-------------|---------------------|-------------------------------|
| (R6) 12月25日 | 令和6年第4回<br>桑名市議会定例会 | 可決成立、即日公布                     |
| 3月31日       | 桑名警察署への協力依頼         | 署長、副署長、生活安全課、警備課長             |
| 4月1日        | 条例施行日(相談窓口開設)       | 施行規則、委員会規則も同日施行               |
| 4月7日        | 第1回対策委員会            |                               |
| 4月22日       | 三重県庁との意見交換          | 雇用経済部雇用対策課、総務部法務課             |
| 5月21日       | 第2回対策委員会            | 「認定」案件の審議                     |
| 6月20日       | 第3回対策委員会            | 「認定」案件の審議                     |
| 6月30日       | 委員会⇒市長              | 「認定」案件の答申<br>⇒カスハラに該当する旨の意見   |
|             | 市長                  | 「認定」を行い、概要を公表<br>行為者宛てに警告書を送付 |
| 7月9日        | 愛知県庁との意見交換          | 労働局労働福祉課                      |

スピード感がすごい

1件目は陳述書を提出した

4月30日に発生し、その日のうちに相談があった

5月20日に相談者が来庁して聞き取りをした

6月20日に陳述書、6月30日にカスハラに該当するという答申 午後にカスハラ認定

## 啓発物品

- さまざまな啓発物品を作成しました  
市内のお店等でご活用いただいています



配布場所: 商工課 窓口

啓発物品は、3000部作製、730部追加発注  
理念に留まらず氏名公表という制裁措置をとることで、市役所の本気度が伝わる  
信念を持ち、自身を持って相談を受けられる  
「仕事に行けていない人が仕事に行けるようになった。」という嬉しい声も。  
行政が本気の姿勢を見せている結果。



## 【所感】

### ○前田麗子

カスタマーハラスメント対策は、単に苦情対応のルールを作るだけではなく、事業者や従業員が安心して働き、経済活動を続けられる環境を整えるために非常に重要だと感じました。特に、条例は罰すること自体が目的ではなく、問題を未然に防ぎ、現場で働く人を守るための「手段」であるという考え方が印象に残りました。

また、制度を実効性あるものにするためには、トップの強い意思と覚悟が欠かせないこともよく伝わってきました。現場で苦情やハラスメントに直面する職員や従業員にとって、組織として守ってもらえるという安心感は大きく、それが結果として市民サービスや地域経済の安定にもつながるのだと思います。

さらに、ハラスメントは受けた側の心身への負担が大きいため、相談体制の整備だけでなく、今後は「しないための教育」「受けないための備え」も重要になると感じました。条例制定をきっかけに、誰もが安心して働き、暮らせる地域づくりが進んでいくことを期待したいです。

### ○神谷茂樹

説明のなかで清水課長からいただいた「氏名を公表しないように進めている」という言葉が強く印象に残りました。氏名公表はあくまで条例上のツール、手段であって目的ではないが、報道の中ではどうしてもセンセーショナルに報道されてしまう面がある。

私自身が市の職員であった頃は危機管理を担当しており、市役所に対するハラスメント行為があった際には庁舎管理規則や不退去罪等の刑事罰を適用できる状況を整えて警察に対応を引き継いでいた。警察は刑法犯として起訴していくことが仕事だが、桑名市条例は市民生活の充実向上と市内経済の健全な発展、すなわち住民福祉の向上を目指している。

説明の中からは、ハラスメント行為者も含めて円満な人生を歩んでほしいという、行政マンとしての信念を感じました。

行政視察は成功美談ではなく、本音を聞き出すために現地に赴くという意味があります。

今回も、トップダウン政策で苦労している面があればお聞きしようと思っていましたが、職員一丸となったチームワークと、信念を持った本気を肌で感じ、この政策はトップと行政の問題意識が完全に一致した結果として生み出された政策だと実感しました。

後継者の育成が課題になりますが、今回説明に加わっていただいたが、細井係長、担当の寺本さんを始め、団結力の強い職員さんがいれば、確実に進めていけると確信している。

条例の設計、逐条解説による市民への啓発など、実務の進め方を学べたこと以上に、風通しの良い行政のチームワークが強く印象に残りました。

本市においても、市長、執行部、そして議会と市民が風通し良く情報を交換し、真に市民のためになる政策を推進してまいります。