

視 察 調 査 報 告 書

委 員 会 名	ハラスメント対策調査検討特別委員会
参 加 者	委 員 長 井町 圭孝 副委員長 野本 篤 委 員 伊藤 正義 鈴木 雅子 蜂須賀一郎 土谷 直樹 鈴木 英樹 中根 武彦
視 察 日 時	令和8年5月13日（水）10：00～11：30
視察先・概要	岡山県岡山市（令和8年4月末現在） 人口：69万1,629人 世帯数：34万6,142世帯 面積：789.95 k m ²
視 察 項 目	岡山市カスタマーハラスメント防止条例について
視 察 概 要	1 制定の経緯 （1） 委員会の設置 ・誰もがくらしやすい社会調査特別委員会を設置（令和7年5月） 付議事件は、①ハラスメントの問題に関する調査、②社会的弱者・少数者の問題に関する調査 ・令和7年度は、ハラスメント問題の中でも特に社会的な関心が高まっているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の防止に焦点を絞り、議員提案条例の制定に向けた検討を進めた。検討に当たり、市民のカスハラにおける実態を正確に把握するためウェブアンケートを実施したところ、高い危機意識と条例制定への強い期待が判明し、議員提案による速やかな条例策定を後押しすることとなった。 （2） ウェブアンケート ・問「過去5年間にカスタマーハラスメントを受けたことがある」 答「ある」58% ・問「カスタマーハラスメントは社会における重大な問題だと思う」 答「思う（「どちらかといえば」含む）」95% ・問「カスタマーハラスメント防止条例を制定すべき」 答「制定すべき（「どちらかといえば」含む）」86% この結果も踏まえ、カスハラは、就業者の人格、尊厳、就業環境等を害するものであるとともに、事業の生産性の低下、人材の流出等、事業者の事業の継続に重大な影響を及ぼし、ひいては社会経済活動に深刻な影響を及ぼすものであり、就業者と顧客が「対等な立場において互いを尊重することが重要」であるとの認識の下、社会全体でその防止策が図られなければならないとし、議員提案で策定することとした。 2 条例の主な内容と特徴

	・カスハラを明確に禁止（第４条） ・カスハラに該当する行為を条文で具体的に例示（第２条第２項各号）（市民アンケートで定義を望む声が多数あったため）。 ・カスハラを受ける対象として定義する「就業者」は、個人事業主、フリーランス、ボランティアに従事する人などを含める。社会全体でカスハラ防止に取り組む（第２条第１項第３号）。 ・「岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間（１２月）」を設けた（第１３条）（カスハラ防止の機運醸成を一過性のものにしないため）。 ・被害者への支援、就業者を被害から守ろうとする事業者への支援、カスハラ防止の機運醸成に重点を置き、カスハラは、刑法上及び民法上の責任が生じ得るものであることを明文で規定した（第３条第２項）。 ・改正労働施策総合推進法及び本条例の施行等により、カスハラの定義等が一定程度浸透した社会となった場合でも、カスハラが減らない場合は、罰則を設けることを検討することを明記した（附則第２項）。 ３ 議会内での議論の状況 焦点となった主な論点 ア 罰則規定や制裁措置を初期段階から設けるべきか否か。 イ カスハラに該当する具体的行為を条文内にどこまで詳細に列記すべきか。 ４ 市民・事業者への周知啓発 事業者への浸透を図るため、市広報誌や公式ホームページへの掲載、市内企業向けに人材確保情報を提供する雇用関連情報配信メールを活用した情報発信を行っている。今後は、年２回の事業者向けセミナーの開催や、１２月のカスハラ撲滅月間に合わせた懸垂幕や紹介動画による集中的なＰＲを展開していく予定である。 ５ 現在の課題と今後の展開 (１) 相談窓口の設置等、新たな事業者支援策の検討 ・自治体単独での実施機関の体制構築には限界があるため、ハラスメント全般の相談に対応している岡山労働局雇用環境・均等室と連携を図っていく。 ・主に事業者を対象とした専門家（社会保険労務士等）の派遣事業を立ち上げ、個別の相談体制の強化を目指していく。 (２) 罰則規定の必要性についての検討 現在の条例に罰則はないものの、抑止効果を見極めるため、市民や事業者からの問合せ状況やカスハラの発生傾向などの現状把握を随時行っている。その推移を踏まえ、必要に応じて罰則の導入を検討していく方針である。
所 感	・市民や事業者の理解を深めるうえでは、実際にどのような行為がハラ

※視察しての岡崎市への提言

スメントに該当するのか、具体例を示しながら周知を行うことが有効であると感じた。また、防止条例の制定については、法的な効果だけではなく、市民や事業者が「気づき」を得る契機になる点に大きな意義があると思う。視察先では、カスタマーハラスメントに特化したほうが、焦点が明確で、市民にも理解されやすいとの考えから条例制定を進めていたが、議論の過程では、職場、学校、地域などあらゆる場面で発生するハラスメント全般を対象として、「社会からハラスメントをなくしていこう」という広い視点での意見もあったとのことであり、その点も非常に重要な視点であると感じた。ハラスメントの背景には、他者への配慮や倫理観といった道徳的な課題も含まれていることから、幼少期からの啓発や教育が必要であると思う。福祉部門や経済部門だけでなく、教育委員会とも連携しながら、継続的な啓発を進めていくことが重要である。

- ・岡山市からは大きくくりのハラスメントではなく、カスタマーハラスメントに特化することで、伝えたいことを明確にする意図だと説明があった。カスタマーハラスメントが特にひどい状況であれば別だが、様々なハラスメントの問題がある以上、宣言をするならばハラスメントをなくしていくという意思表示のほうがよいと思う。カスタマーハラスメントを考える上でも、その他のハラスメントを考える上でも、原因の根っこは同じで、一人一人の意識、道徳観、倫理観の問題であると思うことから、根本的に正していくためにはハラスメントとは何かを知り、やらないようにという意識づけも必要だが、そもそもの倫理観、道徳観を子供だけでなく大人も学ぶことに、これまで以上に力を入れるべきであると思う。
- ・岡山市では、議員提案で条例を作成して、市民へのウェブアンケートを実施。調査で約1,800回答を集めたところは非常に関心の高さがうかがえ、効果のある取組だと感じた。また、誰もがぐらしやすい社会調査特別委員会の議事録が公開されており、全会一致になった経緯がよく分かる。政策立案に当たっての事務局の役割を聞いたところ、「法令のチェックや委員長との打合せ等が大きな役割だった」ということだった。罰則規定についても審議をしたが、今回は入れず、附則にその可能性を残したとのことである。罰則は難しいので、やはり市民の理解と議会での全員の合意が必要と考える。後日、市民から「なぜこんな条例を作ったのか（批判的）」の意見もあったそうだが、その意見の背景も聴いてみたい。ハラスメントの認定は非常に難しいことだが、働く人たちが生き生きと働ける社会の構築や、なぜハラスメントが起きるのか、その社会的な背景が言及されることも必要と考える。本市においても、議会の中の十分な審議、市民の声の反映、職員の声の反映が必要だと言われた。途中質問があったとおり、カスハラの対象か非対象かというのは、相互に生じることであるが、市民に対して、職員に物を言っははいけないという委縮した関係にならないよう

な、啓発が行われることが望ましいと考える。

- ・ハラスメントの中でもカスタマーハラスメントに特化し、条例化している。アンケートにおいて1,786名から回答を得ており、回答者の6割がカスハラを受けたことがあり、その内、86%が条例制定が必要と答えている。時代の流れとともに年々深刻化するカスハラ行為に対して、国は令和8年10月より法律を制定し、事業者による対策を義務化する。岡山市では12月をカスハラ撲滅月間とし、カスハラへの意識が社会に浸透するよう働きかけるが、カスハラ被害が減らない場合、罰則の検討に入る。岡山市の取組は本市においても大変参考になる内容であり、本市で同じ取組を行った場合でも一定の効果は見込める。また、他のハラスメントにおいても基本的な理念、考え方(人格・尊厳を守る)は同じであるため、ハラスメントの対象を広く持つことが最終的には必要となる。
- ・岡山市の視察では、議会主導で制定したカスタマーハラスメント防止条例について学んだ。市政情報LINEを使ったアンケートで1,786件もの回答を集め、86%の市民が制定を望むなど関心の高さを引き出した点は大変参考になる。また、全国で初めて、障がいのある方等への「合理的配慮」にかかる時間はカスハラに当たらないと明記した点も高く評価できる。罰則を設けず、消費者、労働者、事業者の三者のバランスを大切にしながら共助の仕組みをつくっている点がすばらしいと感じた。本特別委員会の議論においても、人の尊厳を守るため、このような思いやりのあるルールづくりをさらに検討していく必要があると考える。
- ・今年10月に施行される改正労働施策総合推進法の対応の一環として、カスタマーハラスメントに特化した議会提案条例として取組が進められた。その前段として、市においても課題認識がされていたことから、議会と執行部が連携し、進めた結果、禁止規定の明記、行為例の詳細化、関係主体の責務整理など、体系性が高く、実務に生かしやすい点が特徴であった。本市では県条例を踏まえつつ、市独自の基準や啓発の強化、相談体制の明確化の有無などを検討されたい。まずは、市と市議会が連携して「ハラスメントはしない・させない」宣言をし、市民・事業者・行政が共に取り組む姿勢を明確にし、個人の主権は認めつつ相互理解が図られる文化としていくことが重要である。
- ・カスハラ防止条例を制定した全国でも先駆けの市で、カスハラは、社会経済活動に深刻な影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止に努めなければならないとの考えをベースにパワハラ、カスハラ、セクハラといった組織の内部的ハラスメントの考えから、外部に向けた社会全体、生活環境等に関する条例としてカスハラ防止条例を制定した。ハラスメントに関する研修も必要なことではあるが、それと同時に子供たちに対してのハラスメント教育も大切な要素になってくると考える。よって、ハラスメントに対しては、教育委員

	会も含めた対策提言や宣言にできればよいと思う。岡山市が条例制定までの過程で、とてもしっかりとしたウェブアンケート調査(回答1,786人)を行ったようである。カスハラに限った条例制定にしたのは、国の法的施行の動きもあったが、範囲を広くした条例にすると内容があまりにもぼけてしまうおそれがあったためのものである。カスハラ問題は、非常にやっかいな難しい社会問題であるが、条例制定されると「何をしたら駄目なのか?」「あれをしたら駄目、これをしてしたら駄目」と、条例制定や宣言をしたがために、駄目理論ばかりが先行し、本来の趣旨や目的が隠れてしまい間違った方向へ進んでしまう可能性が大いにあるように思える。本委員会においても、その点を十分に留意して検討していきたい。
委員長の総括	岡山市は市議会の特別委員会を経て、議会発議で条例を制定し、今年の4月から施行した。カスハラはパワハラやセクハラと違い、組織外へその対策を求めなければならず、我々が検討しているハラスメント撲滅も全市民向けと、市役所や議会内部ではなく、広く発信が必要なことから、その考え方やアプローチ方法は大変参考になった。特に、議会から条例案とともに提言もされたが、カスハラ防止に資する行動に関する啓発・教育を実施することも執行部に求めていることや、相談窓口の設置及び関係機関や関係団体との連携を強化して意見を聴くことも求めている、このような点を参考にしたいと考える。