

市民の皆さまへ

岡山市カスタマーハラスメント防止条例(仮称)案 について 皆さまからのご意見を募集します！

募集期間

令和7年**11月27日**(木)～ **12月26日**(金)

岡山市議会では、カスタマーハラスメントを防止し、就業者と顧客等が対等な立場で互いを尊重できる社会づくりを目指し、「岡山市カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定に向けた検討を進めてきました。

この度、条例案を取りまとめましたので、次のとおり市民の皆さまからご意見を募集いたします。多くのご意見をお待ちしております。

提出方法

1 ホームページの意見募集フォームから提出

下記のURL又は右の二次元コードから市議会ホームページの意見募集フォームへアクセスできます。

URL <https://www.city.okayama.jp/gikai/0000075802.html>



2 上記のほか、以下の宛先に、電子メール、FAX、郵送、持参でご提出いただくこともできます。

・電子メール chousaka@city.okayama.jp

※メールの件名を、【意見募集】カスハラ防止条例について としてください。

・FAX、郵送、持参 ※令和7年12月26日（金）午後5時15分必着

岡山市議会 議会局 政策調査課（岡山市役所議会棟2階）

〒700-8544 岡山市北区大供一丁目1番1号

電話：086-803-1536（直通） FAX：086-233-1186

3 条例案は次の場所で配布しています。

・岡山市議会 議会局 政策調査課

・情報公開室（市役所本庁舎2階）

・各区役所 総務・地域振興課（北区役所を除く）

○ 注意事項

- ・意見書の提出者が不明な場合やご意見が記載されていない場合は無効となります。
- ・口頭又は電話でのご意見の受付はいたしません。あらかじめご了承ください。

○ 取り扱いについて

- ・お寄せいただいたご意見につきましては、最終的な案を作成する際の参考とさせていただきますとともに、市議会ホームページにて回答と合わせて公表する予定です。
- ・ご意見に対して個別に回答を送付することはいたしません。
- ・ご記入いただいたご住所、お名前等の個人情報につきましては、岡山市議会の個人情報の保護に関する条例(令和5年市条例第45号)の規定により、適切に取り扱います。

○ お問い合わせ先

岡山市議会 議会局 政策調査課

〒700-8544 岡山市北区大供一丁目1番1号

電話：086-803-1536（直通） F A X：086-233-1186

電子メール：chousaka@city.okayama.jp

岡山市カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の制定について【概要】

1 条例制定の背景

カスタマーハラスメントは、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す。

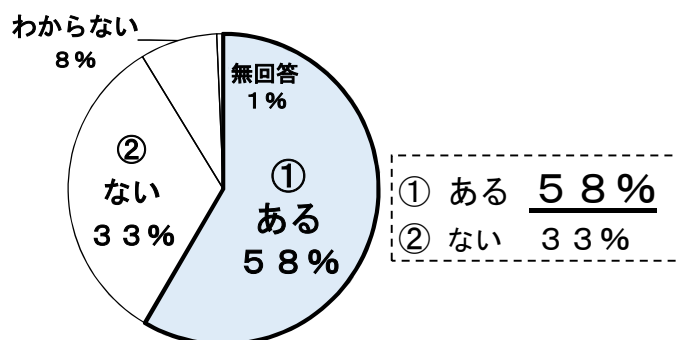
また、就業者と顧客等が「対等な立場において互いを尊重することが重要」であるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければなりません。

私たち岡山市議会「誰もがくらしやすい社会調査特別委員会」では、市民のカスタマーハラスメントの実態を把握するため、Webアンケートを実施しました。

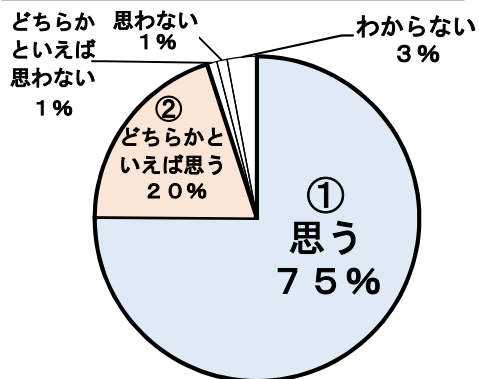
その結果、「過去5年間にカスタマーハラスメントを受けた経験がある」と回答した人は「58%」に上りました。

また、「カスタマーハラスメントを社会における重大な問題と思う」人は「95%」（「どちらかといえば」を含む）、「カスタマーハラスメント防止条例を制定すべき」とした人は「86%」（「どちらかといえば」を含む）と、いずれも高い傾向にあることも判明しました。

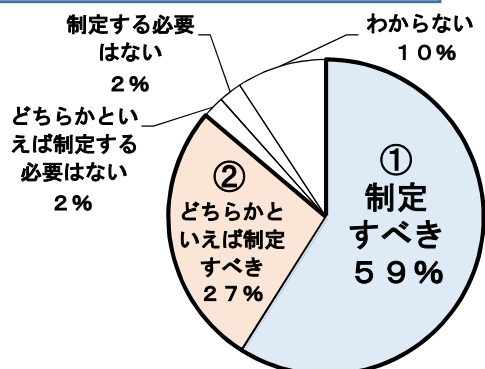
カスタマーハラスメントを受けたことがある人の割合（過去5年間）



カスタマーハラスメントは社会における重大な問題と思う人の割合



岡山市で「カスタマーハラスメント防止条例」が必要と思う人の割合



① 思う
② どちらかといえば思う } 95%

① 制定すべき
② どちらかといえば制定すべき } 86%

岡山市議会実施「カスタマーハラスメントに関するアンケート」抜粋

※ 岡山市議会が実施したカスタマーハラスメントアンケート結果

右の二次元コードから市議会ホームページの掲載ページへアクセスできます。



2 条例（案）検討の経緯

岡山市議会では令和7年5月に「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」を付議事件として「誰もがくらしやすい社会調査特別委員会」を設置しました。

令和7年度は、ハラスメントの問題に関する調査のうちカスタマーハラスメント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てきました。

令和7年5月	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～11月	計9回の委員会を開催して審議
令和7年6月～7月	市民のカスタマーハラスメントの実態把握を目的とした We bアンケートを実施（総回答数1,786人）
令和7年8月	三重県桑名市、群馬県及び愛知県へ先進地視察を実施
令和7年11月	岡山市長宛てに予算提言書を提出
令和7年11月	条例案を取りまとめる

このほか、市の関係部局をはじめ、複数の関係機関、関係団体、学識経験者から意見聴取を実施し、この度、条例案を取りまとめました。

【先進地視察】

実 施 日	令和7年8月5日(火)～7日(木)
視察場所	8月5日(火) 三重県桑名市 6日(水) 群馬県 7日(木) 愛知県
調査内容	各自治体で制定されたカスタマーハラスメント防止条例の制定経緯、目的、期待する効果等について調査を実施

3 基本理念

- カスタマーハラスメントは、就業者の人格、尊厳又は就業環境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るとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければなりません。
- カスタマーハラスメントは、刑法の各罪に該当し得ること及び民法に規定する不法行為による損害賠償の責任が生じ得るとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければなりません。
- カスタマーハラスメントの防止は、就業者と顧客等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に行われなければなりません。
- カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意して行われなければなりません。

○カスタマーハラスメントの防止は、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るとの認識の下に行われなければなりません。

4 条例（案）の特徴

- カスタマーハラスメントを明確に禁止します。（第4条）
- 市民向けアンケートの結果から、条例においてカスタマーハラスメントの定義を明らかにすることについての期待が高かったことに鑑み、カスタマーハラスメントに該当する行為を条文で具体的に例示することとします。（第2条第2項各号）
- カスタマーハラスメント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こととし、社会全体でカスタマーハラスメント防止に取り組めます。（第2条第1項第3号）
- カスタマーハラスメントの防止の機運醸成を一過性のものにしないため、「岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間（12月）」を設けます。（第13条）
- 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、カスタマーハラスメントの防止の機運醸成に重点を置きます。
- カスタマーハラスメントは、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ました。（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、カスタマーハラスメント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タマーハラスメントが減らない場合は、罰則を設けることを検討します。（附則第2項）

5 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）の改正について

改正労働施策総合推進法が令和7年6月に国会で議決され、公布の日（令和7年6月11日）から1年6か月以内に施行するものとされました。

ついては、改正法第33条及び第34条に、カスタマーハラスメントに関する事業主、労働者、顧客等の責務が規定されたことを受け、原則として法律の効力は条例に優先すること等に鑑み、本市の条例の規定においても、改正法の内容を可能な限り反映することとします。

ただし、改正法第33条第1項に規定する事業者の措置については、「義務規定」となっていますが、改正法の施行よりも条例の施行（令和8年4月予定）が早くなる可能性が高いことにより、事業者の措置の義務の適用が、他自治体と比較して本市のみ前倒しになることによる事業者の負担増を避けるため、改正法施行までの間、条例における改正法第33条第1項に相当する事業者の措置の規定については、「義務規定」ではなく「努力義務」に留めることとし、改正法施行の際に、条例に規定する事業者の措置について「努力規定」を「義務規定」に改正する措置（附則第3項において一部改正を規定）を講ずるものとします。

6 誰もがくらしやすい社会調査特別委員会の構成委員

委 員 名	会 派 名	役 職
高 橋 雄 大	おかやま創政会	委員長
安 東 真 理	自由民主党岡山市議会	副委員長
松 田 安 義	公明党岡山市議団	
平 元 道 隆	公明党岡山市議団	
宿 女 和 子	日本共産党岡山市議団	
宮 武 博	自由民主党岡山市議会	
森 田 卓 司	自由民主党岡山市議会	
難 波 満津留	自由民主党岡山市議会	
川 上 智 美	懐かしい未来	
高 成 壯 磨	みらいえ	

7 条例案

7～12ページをご覧ください。

8 今後のスケジュール（予定）

令和8年2月 定例会市議会に条例制定に係る議案を提出
令和8年3月中旬 定例会市議会最終日に議決、条例公布
令和8年4月1日 条例施行

○岡山市カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案

（前文）

岡山市は中四国のクロスポイントに位置し、豊かな自然環境と質の高い都市機能を有する政令指定都市として岡山都市圏、中四国圏域の発展を牽引している。その原動力と礎にあるのは多種多様な全ての働く人の力であり、その持てる力を安心して十分に発揮できる環境を創ることは、全ての市民の快適で豊かな生活や社会経済活動全体の活力を維持するために欠かすことはできない。

しかしながら、今日、顧客等からの社会通念を逸脱する過度な要求、相手に恐怖を与えたり、人格を否定するような悪質な言動その他の迷惑行為等が就業者の心身に深刻な影響を及ぼしている。このようなカスタマーハラスメントは、働く人の人格や尊厳を傷つけること、就業環境を害することのみならず、事業者の安定した事業継続、ひいては社会経済活動全体に深刻な影響を及ぼすものとして、顧客等、事業者、就業者、市民が一体となり、社会全体で対応しなければならない。

もっとも、顧客等による苦情や意見、要望は、生産性の向上や新たなサービス等の創出など事業活動の改善につながることは言うまでもない。また、顧客等、事業者、就業者の立場は流動的であり、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るという認識を持つことも重要である。

このような認識の下、サービスを提供する側と受ける側が、対等な立場で互いを尊重し合い、全ての関係者が共に連携、協力しながら、カスタマーハラスメントという言葉を使う必要のない公正かつ持続可能な社会を目指し、この条例を制定する。

（目的）

第1条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、市、顧客等、事業者及び就業者の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントの防止に関する施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）の基本的な事項を定めることにより、就業者の人格又は尊厳を守り、誰もが安心して働くことができる就業環境の整備及び事業者の安定した事業活動を促進するとともに、顧客等の豊かな生活を確保し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 顧客等 就業者から商品若しくはサービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に密接に関係する者をいう。
- (2) 事業者 市内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体又は事業を行う個人をいう。
- (3) 就業者 市内で業務に従事する者（個人事業主、フリーランス、ボランティアに従事する者、訓練及び実習を受けている者、事業者の事業に関連し、市外でその業務に従事する者等を含む。）をいう。
- (4) カスタマーハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる言動であつて、暴行、脅迫その他の違法な行為又は就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該就業者の人格、尊厳又は就業環境が害されるものをいう。

2 前項第4号のカスタマーハラスメントを例示すると、おおむね次のとおりである。

- (1) 就業者の提供する商品に瑕疵又はサービスに過失が認められない場合における妥当性を欠く要求（欠陥のない商品を交換するよう要求すること、提供済みのサービスを再提供するよう要求すること等を含む。）
- (2) 要求の内容が就業者の提供する商品又はサービスの内容と関係がないもの（業務とは関係がない個人的な用事を依頼すること、就業者の個人的な連絡先及び住所を教えることを要求すること等を含む。）
- (3) 暴行、傷害その他の身体的な攻撃（殴る、蹴る、唾を吐く、物を投げる等を含む。）
- (4) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃（就業者に危害を加えるような発言、就業者の人格を否定するような言動、多数の人の前で就業者の名誉を傷つける言動等を含む。）
- (5) 威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、就業者の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること、揚げ足を取り責め立てること、反社会的勢力との繋がりをほのめかすこと等を含む。）
- (6) 継続的で執拗な言動（長時間にわたり厳しく叱責すること、同様の質問及び実現困難な要求を繰り返すこと等を含む。）
- (7) 拘束的な行動（長時間にわたる居座り及び電話で就業者を拘束すること、就業者を個

室等で拘束し、長時間にわたり執拗に自らの要求を繰り返すこと等を含む。)

(8) 差別的な言動（就業者の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動等を含む。)

(9) 性的な言動（就業者へのわいせつな言動、つきまとい行為等を含む。)

(10) 就業者への個人的な攻撃及び要求（就業者を名指しした中傷、就業者の顔、名札等を撮影した画像を本人の許諾なくソーシャル・ネットワーキング・サービスで公開すること等を含む。)

(11) 過度な商品交換の要求（就業者が提供した商品と比較して、社会通念上著しく高額な商品及び入手困難な商品と交換するよう要求すること等を含む。)

(12) 過度な金銭補償の要求（就業者が提供した商品及びサービスと比較して、社会通念上著しく高額な金銭による補償を要求すること等を含む。)

(13) 過度な謝罪の要求（就業者に正当な理由なく、謝罪文を書くよう要求すること、自宅に来て謝罪するよう要求すること、土下座を要求すること等を含む。)

（基本理念）

第3条 カスタマーハラスメントは、就業者の人格、尊厳又は就業環境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るとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

2 カスタマーハラスメントは、刑法（明治40年法律第45号）第2編に規定する傷害、暴行、脅迫、名誉棄損、侮辱、器物損壊その他の罪に該当し得るもの及び民法（明治29年法律第89号）に規定する不法行為による損害賠償の責任が生じ得るものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。

3 カスタマーハラスメントの防止は、就業者及び顧客等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に行われなければならない。

4 カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意して行われなければならない。

5 カスタマーハラスメントの防止は、誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得るとの認識の下に行われなければならない。

（カスタマーハラスメントの禁止）

第4条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

(適用上の注意)

第5条 この条例の適用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第7条第2項及び第8条第2項に規定する障害者への必要かつ合理的な配慮並びに共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和5年法律第65号）第7条に規定する認知症の人への必要かつ合理的な配慮に留意しなければならない。

(市の責務)

第6条 市は、第3条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、顧客等、事業者及び就業者に対し、カスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行うものとする。

(顧客等の責務)

第7条 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動が当該就業者の人格、尊厳又は就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うよう努めなければならない。

2 顧客等は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第8条 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの防止のため、就業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、当該カスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置を講ずるよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、就業者が第1項の相談を行ったこと又は事業者による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該就業者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

4 事業者は、他の事業者から当該他の事業者が講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。

- 5 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントの問題に対する就業者の関心と理解を深めるとともに、当該就業者が他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮を行うよう努めなければならない。
- 6 事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、基本理念にのっとり、自らも、カスタマーハラスメントの問題に対する関心と理解を深め、他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
- 7 事業者は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

（就業者の責務）

第9条 就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深め、次に掲げることに努めなければならない。

- (1) 他の事業者が雇用する就業者等に対する言動に必要な注意を払うこと。
 - (2) 事業者が講ずる前条第1項及び第2項の措置に協力すること。
 - (3) カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとること。
- 2 就業者は、市が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

（基本的施策）

第10条 市は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策に取り組むものとする。

- (1) カスタマーハラスメントの防止に係る支援事業等に関する情報の提供
- (2) カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育
- (3) カスタマーハラスメントの防止に関する相談及び助言
- (4) 前3号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策

（関係機関等との連携）

第11条 市は、カスタマーハラスメント防止施策を効果的に推進するため、カスタマーハラスメント防止施策の実施及び当該実施状況等の検証に当たっては、労働局、警察その他の関係機関、事業者団体、労働者団体、消費者団体等（以下これらを「関係機関等」という。）と連携し、関係機関等の意見を聴くとともに、カスタマーハラスメント防止施策に反映するよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第12条 市は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

(カスタマーハラスメント撲滅月間)

第13条 市は、カスタマーハラスメントの防止について、市民の関心と理解を深めるため、岡山市カスタマーハラスメント撲滅月間（以下「カスタマーハラスメント撲滅月間」という。）を設ける。

2 カスタマーハラスメント撲滅月間は、12月とする。

3 市は、カスタマーハラスメント撲滅月間においては、関係機関等と相互に連携協力を図りながら、その趣旨にふさわしい事業を実施するよう努めるものとする。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、令和8年4月1日から施行する。ただし、附則第3項の規定は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和7年法律第63号）の施行の日から施行する。

(検討)

2 市は、社会環境の変化、この条例の施行の状況及びカスタマーハラスメントの防止に関する法令の整備の状況を勘案し、この条例の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて罰則を設けることその他所要の措置を講ずるものとする。

(岡山市カスタマーハラスメント防止条例の一部改正)

3 岡山市カスタマーハラスメント防止条例（令和8年市条例第 号）の一部を次のように改正する。

第8条第1項中「講ずるよう努めなければならない」を「講じなければならない」に改める。