

パブリック・コメントの結果の公表について

「中津市カスタマーハラスメント防止条例(案)」に関するご意見と回答

実施期間: 令和8年1月23日(金)～令和8年2月6日(金)

ご意見の数(受付人数): 2件(2人)

番号	意見の概要	意見への回答・市の考え方
2	<p>カスタマーはあくまで民間事業者が取引の相手とする顧客のこと。公務員は、正当な業務については公務執行妨害罪で保護されていて、SNSで誹謗中傷されにくい。回復不能な重大な被害が生じることはないためそもそも保護の客体とはなり得ないだろう。国が法令で対応しないので立法を促すために地方が先攻的に条例を定めたような時期があったが、今となっては時期を失している。現在、中津の飲食店などでカスハラ被害が生じているという事実がないのであればそもそも立法事実がないので現時点で条例化の必要はないものと考えます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘の通り、公務員には公務執行妨害罪等の法的保護が存在しますが、これらは主に物理的な暴行や脅迫を対象としています。しかし、近年のカスタマーハラスメントは長時間の居座りや執拗な不当要求など多種多様であり、その被害は深刻化しています。 本条例にて規定するとおり公務員も市内で働く「就業者等」であり、職種や雇用形態を問わず市内で働く「就業者等」を守ることが本条例の趣旨でもあります。 被害が表面化してから動くのではなく、「中津市はカスタマーハラスメントを許容しない」という姿勢を明確に示すことで、被害を未然に防ぎ事業者等にも周知啓発を図ってまいります。</p>
1	<p>事業主の責任ある対応がなさすぎる。原因は事業主であって一旦頭を下げるが、忙しさを理由に責任者任せにしてしまう、示談金の話し合いまで担当者にさせてしまう。担当者の心労は計り知れない。最終的には、現実には弁護士を頼るしかないが、市の条例を各事業主に理解させる事でカスタマーハラスメントの重要性を徹底し、市が責任者の相談窓口を開設してくださるのは、大切だと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘の通り、カスタマーハラスメントへの対応を現場担当者一人に委ね、組織として守る姿勢が欠如している状況は、被害を深刻化させる要因の一つです。本条例にて規定するとおり事業者等には責務を明確に定め、就業者等を守るための適切な措置を講じるよう求めています。 本条例を通じて、カスタマーハラスメントが「個人の問題」ではなく「組織として対応すべき問題」であることを周知啓発を図ってまいります。</p>