

令和8年6月1日

水戸市長 高橋 靖 様

水戸市議会議長 袴塚 孝雄
水戸市議会 産業消防委員会

カスタマーハラスメントの防止に関する条例の制定に向けた提言

本市議会では、カスタマーハラスメントを防止する条例の制定を求める陳情について、産業消防委員会において陳情者から意見聴取を実施するなど、慎重に審査を行った上で本会議に報告し、令和7年12月に全会一致で採択しました。

当委員会では、引き続き、市内における現状等の正確な把握に努める必要があると判断し、令和8年5月12日に、カスタマーハラスメントの現状と市に期待する取組について、水戸商工会議所及び連合茨城との意見交換を行いました。

当日の委員会での議論を基に、本市におけるカスタマーハラスメントの防止に関する条例の制定に当たり、留意すべき事項を下記のとおり取りまとめましたので、水戸市議会基本条例第9条第2項の規定により提出いたします。

記

1 条例の早期制定について

昨今、一部の顧客等による行き過ぎた要求や言動等により、従業者等の人格や尊厳を不当に傷つけられ、心身への過剰なストレスに伴う離職又は休職につながる事案が多く見られ、事業者及び従業者の双方に不利益が生じていることを確認した。

カスタマーハラスメントは、社会経済活動に深刻な影響を及ぼすものとして、社会全体で認識するとともに、全ての人々が安心して働くことができるまちの実現に向け、市民、事業者、市がそれぞれの役割と責務を共有できるよう、条例の早期制定が望まれる。

2 啓発活動の強化について

市は、カスタマーハラスメント防止の目的や必要性に対する市民の関心と理解を深めるため、啓発活動の強化に不断に取り組むとともに、必要な財政上の措置を講じること。

3 事業者への情報提供について

市内には、カスタマーハラスメント対策が十分に行うことができていない事業者もあることから、市は、当該行為への対策等に係る事例の情報収集を強化するとともに、有用な情報を提供するなど、事業者の取組の支援に努めること。

4 関係機関との連携について

市は、カスタマーハラスメント対策が効果的に実施されるよう、関係機関、労働者団体、事業者団体等との連携及び協力を図るために必要な施策を講じること。

また、対策に係る情報共有や連携強化を図るための場の設置についても検討すること。

以上