

# ○「岡山市カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」意見募集 実施結果

意見募集結果 6 通 9 件

【内 訳】 意見募集フォーム5件、電子メール1件、FAX0件、郵送0件、持参0件

No.	条項等	意 見	意見に対する考え方
1	全体の感想	<p>良い条例です。全面的に賛同します。                      具体的な記述が多い点は、賛否があると思いますが、私は、安易にガイドライン等に委ねない方が良いと考えますので賛成です。                      さらに実効性のある条例としてほしいので、市の施策にもとても期待しています。                      また、犯罪とカスハラとの関係性は確認していると思いますが、このカスハラ防止条例には罰則がないので、刑罰を受けるべき場合についても、例示で良いので、わかりやすく示しておいていただきたいです。                      弱い立場で苦しんでいる方々を救う議会の気概と、それに深く協力されているであろう市役所のみなさんの叡智を誇らしく思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。                      実効性のある条例の制定に向けて取り組んでまいります。                      なお、刑罰を受けるべき場合について例示を示すことについての意義は理解できますが、刑罰に関することは基本的には刑法の範疇になることから、原案のままとさせていただきます。                      ご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
2	全体の感想	<p>ハラスメントの定義が、都合よく変えられていると思う場合がある。                      説明責任を果たさない、または、論理的に話せない、さらに、クライアントに対して逆ハラスメントをしていることに気づかない、といったレベルの低い対応が問題であると感じます。                      例えば、学校で教師が児童に対して教え方が下手なのに、理解しない児童が悪いと言えますか？まず、カスタマー対応の当事者が、どのような相手であろうとも、相手が納得できるようなカスタマー技術を持っていないとダメです。                      その上で相手の言動を分析しなければならない。相手が怒ったら、それがカスハラと決めつけず、カスタマー対応をしている本人が自分の言動に原因がないかを即時に分析できる技術がなくして、相手をカスハラと言えない。                      私も、コンビニで大学生のバイト店員に、言葉遣いや対応の不適切さを指摘したら、「カスハラですか？」と上から目線で言われました。まるで、伝家の宝刀のように使われていることに日本の対面もてなしの質の低下を実感しました。                      岡山市には勤務で行きますが、カスハラという言葉が流行ってから如実に対応する人のレベル下落を実感しています。市役所もそうです。説明がへた、言葉遣いが悪い、相手の感情を読み取れない、といった情けない状況です。                      子どもに強く言えない教師を作っていた歴史が重なってしまいました。相手を責める前に、カスタマーのプロとしての矜持と技術を持ってほしいです。なので、条例には、その点を加味すべきです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。                      ご指摘の趣旨は、第9条第1項第3号において踏まえていると考えます。                      なお、現在国において検討が進められている「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」（以下「指針」といいます。）の素案においては、事業主が行うことが望ましい取組として、顧客等への対応力の向上や顧客等への理解を深めるための研修等が掲げられています。</p>

No.	条項等	意見	意見に対する考え方
3	全体の感想	<p>条例の取りまとめありがとうございました。  カスハラ行為の具体的例示、社会全体での取組み、撲滅月間の設定、刑法・民法上での責任の発生の明文化、また、おさえとしての対応（附則第2項）の明記など、長年小売、サービス業に携わってきた者としてとてもありがたい条例に仕上がっていると思います。  特に社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むとある所が素晴らしいと思います。  この条例が施行され、岡山市が更に暮らしやすい街となることを願っています。  条例のとりまとめに深く感謝いたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。  実効性のある条例の制定に向けて取り組んでまいります。</p>
4	全体の感想 第6条 第10条(3)	<p>現在、医療機関においては、グーグルマップやSNSなどのインターネット上に誹謗中傷や事実とは異なる悪意のある書き込みをされ、不利益を被っている場合であっても、医師・歯科医師に課せられている守秘義務や患者さんの要配慮個人情報の保護、医療機関の広告規制等により、削除要請等を含む具体的な対応が難しいケースが生じています。  わが国の医療保険制度は、「国民皆保険制度」のもと保険者と保険医療機関との間の「公法上の契約」に基づく保険診療として健康保険法等により定められており、患者さんが受ける保険診療の内容は、厚生労働省令の療養担当規則や大臣告示の診療報酬点数表により定められています。  保険診療の仕組みやルールを患者さんに懇切に説明するなど保険医療機関としての責務を果たしている場合であっても、患者さんから十分な理解を得ることができず、結果として医師・歯科医師やスタッフ個人に対するカスタマーハラスメントや保険医療機関の不利益となることを期待したインターネット上の悪意ある書き込みにつながるケースも多く見られます。  保険者でもある岡山市においては、条例案第6条及び第10条(3)の規定に基づき、保険診療に関するインターネット上の悪意ある書き込みに対する保険医療機関からの相談窓口を岡山市の担当課に設けるなど、保険医療機関をサポートする体制の確保を検討する必要があると考えます。  その上で、誹謗中傷や事実とは異なる悪意のある書き込みに関して、保険給付に係る事実確認などの必要があると認めるときは、岡山市として国民健康保険法第113条に基づく「患者調査」を行う場合があることを、あらかじめ被保険者等に対して周知しておく必要もあるのではないかと考えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。  ご指摘を踏まえ、第2条第2項第4号を次のとおり修正します。</p> <p>(修正前)  (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。）</p> <p>(修正後)  (4) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃（危害を加えるような発言、店舗の物を損壊することをほのめかす発言、人格を否定するような言動、多数の者の前で名誉を傷つける言動、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等に悪質な誹謗中傷を投稿すること及び就業者を撮影した画像等を本人の同意なく公開すること並びにこれらの行為をほのめかす言動、盗撮その他の無断での撮影等を含む。）</p> <p>なお、いただいたご意見は関係部局に共有します。</p>
5	全体の感想	<p>罰則規程の有無について、賛否両論あるかと思いますが、行政としての条例制定には、個別に指針等の作成が成されない職場の労働者保護、カスハラ事案を発生させる側（誰しも加害者になり得る）への啓発など、岡山市民の日常生活において、大きな意味のある一歩であると感じています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。  実効性のある条例の制定に向けて取り組んでまいります。</p>

No.	条項等	意見	意見に対する考え方
6	第2条	<p>(1) (定義)について 医療・介護・福祉職場では、認知症（高齢者）や障害者らからの行為が少なからずある。これらの行為者が「顧客等」に含まれるのか。原則として含まれないのであれば、いわゆる適用除外規定を設けるべきだと考えるが、いかがか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 第5条において「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に定める認知症の方や障害者の方への合理的配慮に留意しなければならない旨を規定していることから、本条例ではご指摘のような適用除外規定は設けておりません。 なお、認知症の方や障害者の方もこの条例の「顧客等」には該当するものと考えますが、こうした方々が行う行為がカスタマーハラスメントに該当するか否かの判断にあたっては、具体個別の判断が必要です。その際には、これらの法が定める合理的配慮を考慮すべきであると考えられます。</p>
7	第11条	<p>(関係機関との連携) これは要望であるが、唯一の医療産業別労働組合である当連合会も「関係機関等」としていただきたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 第11条に「関係機関等」として「労働者団体」を規定しております。</p>
8	第11条	<p>条例案第11条の規定にある「関係機関等」について、情報流通プラットフォーム対処法（旧 プロバイダ責任制限法）の規定に基づき、インターネット上の個別の違法・有害情報に対してプラットフォーム事業者等による自主的な取り組みの支援を行っている総務省を追記することを提案いたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 第11条に規定する関係機関等には国の機関を含めている趣旨です。</p>
9	附則第3項	<p>第8条第2項中「講ずるよう努めなければならない」も「講じなければならない」に改めたいかがか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘を踏まえ修正します（現在の案では第8条第2項は第8条第3項に繰り下がっています。）。</p>