

カスタマーハラスメント対策の 実効性確保

——現場の対応力から逆算した制度選択——

児 玉 博 昭

はじめに：相次ぐカスハラ防止条例

(1) 研究の背景

近年、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が社会問題となっている。これを受け、改正労働施策総合推進法では、こうした行為に対して事業主に雇用管理上の措置が義務付けられたが⁽¹⁾、カスハラ行為の禁止規定は設けられていない。そこで、国の法律だけでなく、自治体でも独自に条例を制定する動きがある。だが、カスハラには、他のハラスメントとは違った対策上の難しさがある（山本2025）。報道においても、実効性をいかに確保するかが課題とされる⁽²⁾。本稿では、カスハラの防止に向けた東京都や三重県桑名市の取組みを事例として、今後の対策における課題を考察する。

(1) 「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」第33条

(2) 朝日新聞2025年3月28日朝刊33頁

(2) 先行研究の検討

カスハラ対策に関しては、様々な専門誌で特集が組まれている。例えば、『ジュリスト』の特集では、労働法に詳しい研究者や法律家がカスハラの法律問題やカスハラ対策の立法論を議論している⁽³⁾(山川・中井・新村・原2025)。『金融法務事情』の特集では、法律家が実例、裁判例と実態調査などから企業の対応を考察している(國吉・木村2025, 飯田2025)。

自治体法務に詳しい行政学者の岩崎忠は、政策推進条例であるカスハラ防止条例に罰則規定が必要かどうかを考察している(岩崎2025)。条例には規制行為の実効性を確保するために罰則規定を設けることができるが、刑罰を設ける場合は厳格に定める必要がある。また、地方検察庁と事前協議を行う必要がある。さらに、監視に必要なコストや体制づくりが重要になる。違憲立法審査基準をもとに厳格かつ慎重な検討がなされなければならない。基本(理念)条例型の場合は、行為をルール化する行為規範として機能し、目的に対する手段を首長、各企業の責任者に委ねることも可能である。政策推進条例については、地方自治の精神に基づいて施策を講じることが重要であり、まずは地域社会における行為規範である条例を立案することが求められると、岩崎は論じている。

自治体の行政手法には、禁止や義務付けといった規制的手法以外にも、補助金や広報啓発、行政指導などの誘導的手法、協議や調停・斡旋などの調整的手法などがある。また、規制の実効性を確保する行政手法には、罰則や公表などがあり、義務違反者に対し行政刑罰や過料などの行政罰を科したり、違反事実や違反者の氏名等を公表したりする。過料や公表などの制裁措置を行う場合には、基準の設定・公表や弁明の機会などが求められる⁽⁴⁾。

(3) カスハラ行為の禁止規定を置けば、民法上の賠償責任が認められやすくなることが指摘されている。

(4) 自治体政策法務に関しては、さしあたり磯崎2012などを参照。

カスハラ行為は構成要件を明確に定義することが難しく、また、条例を制定するまでに罰則の審議に時間がかかり、制定した後も違反の取締りに多大な労力を要することを考えると、カスハラ対策に規制条例はなじみにくい。その点で、まずは罰則規定のない理念条例を目指そうという主張は現実的である。その結論に異論はないものの、議論の枠組みに疑問がないわけでもない。この先行研究では、政策法務の視点に基づいており、実効性の確保が条例の罰則規定の要否を中心に検討されている。だが、本来重要なのは、「条例」自体の実効性よりも、「対策」全体の実効性を確保することである。カスハラ対策の実効性を確保するためには、立法技術論をいったん離れ、幅広い視野から執行戦略を検討する必要がある。行政の実効性確保に関しては、行政法学では行政代執行を中心に義務履行の確保手段が論じられており、詳細かつ体系的な研究もある（宇賀2024）。本研究では、行政学の観点から執行現場の対応能力を中心に検討する。

(3) 本研究の問いと構成

そもそも、カスハラ対策の実効性を確保するためには、条例に罰則規定を設けたほうがよいのだろうか。罰則規定を設けなければ、対策の実効性を確保することはできないのか。反対に、罰則規定を設ければ、対策の実効性を確保したことになるのか。制裁規定のない理念条例は、制裁規定のある規制条例に対し、対策の実効性において劣ると言い切れるのか。本研究では、理念条例が規制条例に劣るとする前提にまずは疑問を呈する。そのうえで、「対策の実効性を確保するためには何が必要か」というのが本研究の問題意識である。

本稿の仮説は「現場の対応力が対策の実効性を左右する」というものである。現行のカスハラ防止条例は、いずれもカスハラ行為を禁止しているが、このルールを遵守させるために講じる対策が自治体によって異なる。理念条例を制定した自治体、規制条例を制定した自治体は、それぞれいかなる対策を講じているのか。そして、それらは執

行の現場においていかなる意味をもつのか。

本稿では、はじめに、研究の背景としてカスハラ対策の動向と実効性の確保という課題を確認し、関連する先行研究を検討したうえで、研究上の問いを提示した。続いて、カスハラとその対策について概説し、カスハラ行為の態様と対応の多様性に言及する。次に、カスハラ防止条例の嚆矢となった東京都の理念条例と、それとは対照的な三重県桑名市の規制条例について、それぞれの制定の経緯、条例の内容、制定後の施策の展開、他の自治体への政策の波及を詳述する。そして、政策の体系的視点・過程的視点から、対応ルールの階統化と対応プロセスの公式化という両者の異同を浮き彫りにする。さらに、罰則付きの条例を検討する三重県の動向を念頭に、行政学の理論を援用し、規制にはカスハラ行為者の類型に応じた執行戦略が求められることを論じる。むすびに、いずれの戦略を採るにせよ、現場の対応力が左右することになるとし、カスハラ対策の実効性を確保するためには、強力な政策手段に固執するよりも、執行能力の向上に注力したほうがよいと主張する。

1. カスタマーハラスメントの意義と対策

1-1. カスタマーハラスメントとは

(1) ハラスメントの多用性

「ハラスメント」という言葉は、様々な嫌がらせに使われる。職場においては、本稿で取り上げる顧客等からの「カスタマーハラスメント」のほか、上司等からの「パワーハラスメント」、性的言動による「セクシャルハラスメント」、妊婦に対する「マタニティハラスメント」や男性の育休取得者に対する「パタニティハラスメント」などがあげられる。

世間においては、精神的に追い詰める「モラルハラスメント」、飲酒を強要する「アルコールハラスメント」、喫煙や体臭によって不快にさ

せる「スモークハラスメント」や「スメルハラスメント」などがある。ひいては、何でもハラスメント呼ばわりする「ハラスメントハラスメント」もあるという。それぞれ「〇〇ハラ」と略され、広く用いられている。

いわゆるパワハラ、セクハラ、マタハラ、パタハラなどの職場におけるハラスメントに関しては、女性活躍推進法の成立に伴い、労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法が改正され、その防止対策が事業主に義務付けられている⁽⁵⁾。

(2) カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント（カスハラ）」とは、顧客等の言動が、社会通念上の許容範囲を超えて、労働者の就労環境を害することをいう。厚生労働省が作成した企業マニュアルでは⁽⁶⁾、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの」と定義されている。

この定義に従えば、カスハラに当たるかどうかは、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、を基準として判断されることになる。同マニュアルでは、①要求内容の妥当性を欠く例として、企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合や、要求の内容が

(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」第30条の2、「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」第11条及び第11条の3、「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」第25条。厚生労働省都道府県労働局雇用環境・均等部（室）「職場におけるハラスメント対策パンフレット」も参照のこと。

(6) 厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」2022年2月。

企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合をあげる。また、②手段・態様が社会通念上不相当な例として、i 身体的な攻撃、ii 精神的な攻撃、iii 威圧的な言動、iv 土下座の要求、v 継続的で執拗な言動、vi 拘束的な行動、vii 差別的な言動、viii 性的な言動、ix 従業員個人への攻撃・要求、x 商品交換・金銭補償・謝罪の過度な要求をあげている。これらはそれぞれ、i 暴行罪・傷害罪、ii 脅迫罪・恐喝罪、iii 威力業務妨害罪、iv 強要罪、v 業務妨害罪、vi 監禁罪・不退去罪、vii 名誉毀損罪・侮辱罪、viii 不同意わいせつ罪・ストーカー規制法違反、ix 名誉毀損罪・侮辱罪などに該当する可能性がある。

もともと、消費者基本法では、消費者の権利を尊重することを定め、消費者からの苦情を適切に処理することを事業者の責務としている⁽⁷⁾。カスハラ行為と正当なクレームとの区別は難しく、カスハラ行為を禁止することで、消費者の意見や要望が取り上げられず、商品・サービスの開発・改善につながらなくなる懸念もある。

(3) カスタマーハラスメントの状況

厚生労働省が実施した職場のハラスメントに関する調査によると、約3割の企業で、過去3年間に従業員からカスハラに関する相談があり、カスハラの相談や事例の件数は、パワハラやセクハラ、マタハラなどと異なり、「増加している」と答えた割合が「減少している」と答えた割合を上回り、増加傾向にある⁽⁸⁾。

社会心理学者の池内裕美は、カスハラ増加の心理的・社会的背景として、①消費者の地位向上と権利意識の高まり、②相次ぐ企業不祥事による消費者の不信感の増大、③SNSの普及など急激なメディア環境の変化、④規範意識の低下にともなう苦情障壁の低下、⑤過剰サービスによる過剰期待、⑥社会全体の疲労と不寛容社会の到来をあげている(池内2024)。

(7) 消費者基本法第2条及び第5条。

(8) 厚生労働省「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」

1-2. カスタマーハラスメント対策

(1) カスタマーハラスメント対策

カスハラによって、業務に支障が出るばかりでなく、従業員は体調を崩し、離職に追い込まれることもある。事業主は対応に時間や労力を費やし、ブランドが損なわれる。他の顧客にも迷惑をかけることになる。事業主がカスハラに対し適切な対応を怠れば、被害を受けた従業員から責任を追及され、損害賠償責任を負う場合もある。

そこで、厚労省の企業マニュアルでは、事業主に対して具体的な対策を求め、事前の備えとして、①事業主の基本方針・基本姿勢を明確にし、従業員に周知・啓発すること、②従業員のための相談対応体制を整備すること、③対応方法・手順を策定すること、④社内対応ルールを従業員等に教育・研修すること、そして実際に起きた際には、⑤事実関係を正確に確認し、事案に対応すること、⑥被害を受けた従業員に配慮の措置をすること、⑦再発防止に取り組むことなどを示している。そして、体制整備においては、中心となる推進組織を設置すること、現場でのクレーム初期対応では、対象事実を明確にして限定的に謝罪すること、状況を正確に把握すること、現場監督者や相談窓口と情報を共有することなど、企業の対応事例とともに、実践的な助言を与えている。

(2) カスタマーハラスメントの種類と対応

カスハラにも様々な行為があり、前掲のマニュアルでは、行為別の対応例を示している。①居座りや長電話などの「時間拘束型」には一定の時間で対応を打ち切る。②理不尽な問合せを繰り返す「リピート型」には通話内容を記録し窓口を一本化する。③罵声を浴びせる「暴言型」では発言を制止し録音する。④身体に危害を加える「暴力型」では対応者の安全を確保し警察に通報する。⑤従業員を怖がらせるなどの「威嚇・脅迫型」では複数名で対応する。⑥権威を振りかざす「権威型」には上位者が対応し特別扱いには応じない。⑦職場外に呼び

つける「店舗外拘束型」には単独で出向かない。⑧インターネット上で誹謗中傷を行う「ネット中傷型」ではサイトの運営者に削除を求める。⑨従業員につきまとうなどの「セクハラ型」には警告し出入りを禁止する。このように、カスハラ対策では、行為の態様によって現場の適切な対応も異なってくる。

1-3. 小括：企業対応の限界と行政への期待

厚労省のマニュアルでも指摘されているように、カスハラは、企業や業界によって判断基準が異なるため、明確には定義しがたい。また、顧客という外部者からのハラスメントは、組織内部のハラスメント対応と違い、未然の防止や直接的な措置を講じにくい。そもそも企業としては、顧客に対して毅然とした対応を取りにくい。カスハラ対策では、被害を受ける企業側の取組みだけではなく、行為者である顧客側の理解も欠かせない。いくら社内マニュアルを充実させようとも、事業者の取組みだけでは限界があると言わざるを得ない。事業者だけでなく顧客等を含む社会全体でカスハラの防止に取り組む必要がある。ところが、国の場合、労働政策は厚生労働省、消費者政策は消費者庁がそれぞれ所管しており、縦割り行政の弊害から総合的な施策を講じにくい。そこで近年、各地の自治体でカスタマーハラスメント防止条例を制定し、ルール化する動きが広がってきたのである。

2. 東京都の理念型カスハラ防止条例

東京都では、2024年10月に全国初のカスタマーハラスメント防止条例が成立し、2025年4月から施行されている。同条例は、制裁規定のない理念条例型の条例ではあるが、条例を補完するガイドラインを策定することで実効性を確保している。東京都に続き、北海道や群馬県、愛知県、静岡県でも同様の条例が成立している。

2-1. 制定の経緯

東京都は、2023年10月、公労使による「新しい東京」実現会議において、カスハラへの対応が議題にあがり、カスハラ防止対策に関する検討部会が設置された。商工団体や労働組合の代表者などからなる検討部会は4回開催され、現状分析と論点整理、防止対策の具体的な手法、ルール作りとその具体的内容が検討された。2024年2月には、条例化の方向が打ち出されているが、新聞記事によると、検討部会では、条例制定が必要としながらも、罰則規定は設けずに、ガイドラインによって実効性を確保する方向で調整がなされたという⁽⁹⁾。

これを受け、知事が都議会の施政方針演説でカスハラ防止条例の制定方針を明らかにすると、東京都は条例制定に向け具体的な検討に入り、同年7月には条例の基本的な考え方を公表し、8月にかけて意見公募手続きに付している。その後、都議会に条例案が提出され、同年10月に条例が可決、成立した。同年12月には、2025年4月の条例施行に向け、理念的な条例を補完するガイドラインを公表し、顧客の該当行為や企業側の対策の具体例を示している。

2-2. 条例の内容

(1) 条例の構成

東京都のカスタマーハラスメント防止条例は、前文、目的（第1条）、定義（第2条）、基本理念（第3条）、カスハラ禁止（第4条）、適用上の注意（第5条）、都・顧客等・就業者・事業者の責務（第6条～第9条）、区市町村との連携（第10条）、指針の作成（第11条）、財政上の措置（第12条）、施策の推進（第13条）、事業者による措置等（第14条）及び附則からなる。

(9) 日本経済新聞2024年2月20日地方経済面（東京）5頁

(2) 事業者・就業者・顧客等の定義

同条例にいう「事業者」とは、都の区域内で事業（非営利目的の活動を含む）を行う法人その他の団体（国の機関を含む）又は事業を行う場合における個人をさす（第2条第1号）。「就業者」は、都内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、都の区域外でその業務に従事する者を含む）をいう（同条第2号）。後述の指針によると、有償・無償は問わない。業務には経済的活動や社会的活動があるが、趣味的な活動や家庭生活上の活動、違法性のある活動は含まれない。条例は属地主義を採るが、都外で業務に従事する者も合理的関連性があれば就業者に含まれるとする。「顧客等」とは、顧客（就業者から商品又はサービスの提供を受ける者をいう）又は就業者の業務に密接に関係する者をいう（同条第3号）。顧客には提供を受けることが予期される者も含まれる。サービスには行政サービスも含まれる。業務に密接に関係する者には教員と保護者、配達員と配達先の隣人などが想定されている。

(3) カスハラ の定義と禁止規定・注意点

同条例では、「カスタマーハラスメント」を「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」と定義し、「著しい迷惑行為」とは、「暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」と定義している（同条第4号・第5号）。指針によると、前段の違法な行為は犯罪として処罰される可能性がある。また、後段の不当な行為とは、客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや、行為の手段・態様が不相当であるものを意味する。

同条例では、「何人も」「あらゆる場において」カスハラを行ってはならないと定める（第4条）。行為者は全ての人をさし、企業間取引における行為、インターネット上の行為も含まれる。他方、条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなけれ

ばならないとも定めている（第5条）。指針では、消費者の権利や表現の自由から、正当なクレームが不当に制限されてはならないとし、また、障害者や認知症の人には合理的な配慮が求められるとしている。

（4）各主体の責務

同条例では、各主体の責務として、都は、カスハラ防止に関する情報提供、啓発・教育、相談・助言その他必要な施策を行うものとする（第6条）。顧客等には、関心と理解、就業者に対する言動への注意、都の施策への協力を求める（第7条）。就業者にも、関心と理解、防止に資する行動、事業者の取組への協力を求めている（第8条）。事業者には、主体的・積極的な取組と都の施策への協力、就業者の安全確保や顧客等への措置を求め、就業者にカスハラを行わせないように求めている（第9条）。

（5）行政と事業者の取組

同条例では、都に、区市町村との連携（第10条）、指針の作成・公表（第11条）、財政上の措置（第12条）、各種施策の実施と関係機関の意見の反映（第13条）を求めている。また、事業者には、体制の整備、就業者への配慮、手引の作成などを求めている（第14条）。

2-3. 施策の展開

（1）ガイドライン（指針）の策定

東京都は、条例第11条に基づき、カスハラの内容、顧客等・就業者・事業者の責務、都の施策、事業者の取組、その他必要な事項に関する指針を定めている⁽¹⁰⁾。同ガイドラインでは、特に、著しい迷惑行為の考え方、事業者・就業者・顧客等の範囲、カスハラの代表的な行為類型、消費者の権利や障害者・認知症の人への配慮、事業者の取組

(10) 東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」2024年12月

項目ごとの対応例と対応のポイントが詳しく解説されている。

(2) 各団体共通マニュアルの作成

東京都は、条例第14条及び指針第5の7に基づき、各事業者が作成する手引の拠り所となるマニュアルを各業界団体が作成する際の手引き用に、カスハラ防止のための各団体共通マニュアルを作成している⁽¹¹⁾。同マニュアルでは、業界マニュアルに盛り込むべき共通事項として、①総論では、マニュアルの目的、カスハラの定義、カスハラに対する基本方針、業界特有の事情・背景、業界で見られる迷惑行為、会員企業が取り組むべき事項、②未然防止の取組では、顧客対応の考え方、クレームへの初期対応、相談体制の整備、教育・研修の実施、③カスハラ発生時の対応では、カスハラの判断、顧客対応の中止、警察との連携、対応フロー、場面別の対応方針、④カスハラ発生後の対応では、就業者のケア、再発防止に向けた取組、顧客等の出入禁止をあげている。さらに、⑤企業間取引におけるカスハラの未然防止や発生時の対応、⑥その他、各種相談窓口や関係法令・判例・裁判例、カスハラ対策チェックシートなどを示している。

(3) 相談窓口、奨励金、専門家派遣など各種支援策

東京都では、12月から2月を「ハラスメント防止対策集中取組期間」、特に2月を「カスタマーハラスメント防止対策月間」と位置づけ、啓発に努めている。相談対応に関しては、専門相談員による総合相談窓口のほか、各種ハラスメントに関する労働相談、中小企業向けの対策支援、介護職員や在宅医療関係者の被害相談など、個別相談窓口も設けている。

また、活動支援として、カスハラ防止対策を実践した企業や、会員向けに体制を整備した業界団体に奨励金を支給し、条例の普及に取り

(11) 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」2025年3月

組む業界団体には補助金を支給する。

さらに、情報提供や指導助言として、業界団体・企業向けにセミナーや講習会を開催し、専門家を派遣してマニュアルの作成支援や対策実行の助言を行っている。

2-4. 政策の波及

東京都に続き、北海道や群馬県でも同様に理念条例型のカスタマーハラスメント防止条例が成立し、東京都と同じく2025年4月から施行されている。

北海道では、2024年6月に道議会の自民党会派が条例素案を提示し、超党派でつくる検討会議で検討を重ね、同年11月に道議会に条例案を提出し、可決された。北海道の場合は、東京都と異なり、議員提案による条例である。東京都と同じく、条例に罰則規定はないが、条例施行にあたり、典型事例や適切な対処方法などを示した指針を用意している。

群馬県では、同年12月に県が有識者会議に条例素案を提示し、翌年3月に条例が成立した。知事が先行自治体との同時施行をめざしたため、早期成立を優先し、調整に時間を要する罰則規定は設けられていない。群馬県の場合は、条例施行にあたり、県は職員へのカスタハラに対し組織的に対応する旨の基本方針を策定している。

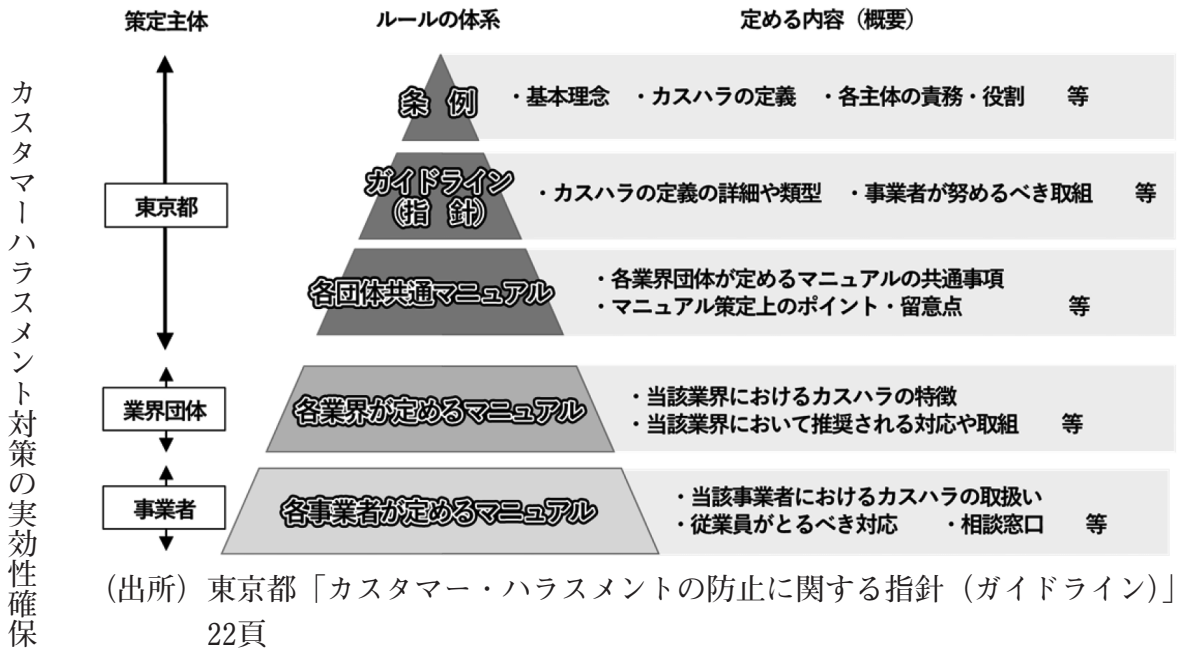
他にも、愛知県、静岡県、埼玉県でも同様の条例が成立している。愛知県では2025年10月から施行されており、静岡県では2026年4月から、埼玉県でも同年7月からそれぞれ施行される予定である。

2-5. 小括：対応ルールの階統化と現場のジレンマ

(1) 対応ルールの階統化という体系的視点

東京都の場合は、条例—ガイドライン（指針）—共通マニュアル—業界マニュアル—社内マニュアルという階統型のルール体系を構築することによって、条例の抽象的な一般規定を個別具体的な場面に落とし

図1 東京都の顧客ハラスメント対策の体系



込むことに主眼が置かれている。全体の政策と個別の対策の整合性をとることで実効性の確保を図ろうとする点に、政策的な特徴があると言えよう。

自治体は、まず「条例」においてカスハラ防止の基本理念やカスハラの実態、各主体の責務等を定め、次いで「ガイドライン (指針)」によってカスハラの実態の詳細や類型、事業者の取組事項を定める。あわせて事業者の取組みを促すため、対策の共通事項や要点・留意点をまとめた「各団体共通マニュアル」を作成する。この共通マニュアルに基づき、各業界団体は業界の実態をふまえたマニュアルを作成し、さらにこの業界マニュアルに基づき、各事業者が当該事業者における取扱いを定めたマニュアルを作成するという制度設計になっている。

(2) マニュアルと現場の裁量

こうした制度設計に対し、現場はうまく対応できるのか。政策実施の現場を担う第一線職員に関しては、M. リプスキーの研究がよく知られている (Lipsky1980, 邦訳1998)。

税務署員や警察官、学校教員、福祉事務所や窓口の職員らは、大量の業務を抱える一方で、予算や人員などの不足に悩まされる。仕事の目標は曖昧で、時には相反する目標を課されることもある。上司の監督が常に行き届くわけでもない。第一線の行政職員は、限られた時間の中でどの業務にどれだけ労力を振り分けるか、広範な裁量をもつことになる。第一線職員が適切に業務を処理するよう、上級機関は次々と通達を発し、度々研修を行い、細々と報告を求める。だが、ルールを増やしマニュアルを詳しくして彼らを縛ろうとするほど、どのルールに従うかは結局、第一線職員の裁量に委ねられることになり、かえって逆効果となる。

こうした対応ルールのパラドックスは、事業者の現場においても同様である。現場の就業者は、限られた時間と人員で、多くの顧客の様々な要望に応えなければならない。条例は、カスハラ行為を禁止する一方で、消費者の権利を尊重する。迷惑行為と正当な苦情の区別が曖昧なままでは、現場は対応に苦慮する。ルールやマニュアルで縛ろうとしても、かえって現場の判断が複雑になり、負担になる。就業者は、提供する商品・サービスに関する知識や能力のほかにも、就業上の規則、個人情報保護や法令の遵守、情報漏洩の防止など様々な要求に応えなければならない。さらに要求を増やせば、就業者は不安を募らせるばかりである。

3. 三重県桑名市の制裁付きカスハラ防止条例

三重県桑名市では、2024年12月にカスタマーハラスメント防止条例が成立し、東京都などと同じく2025年4月から施行されている。同条例には制裁規定があり、被害の相談を受け付け、カスハラと認定した場合は行為者に警告し、改善されなければ氏名を公表することが盛り込まれている。桑名市に続き、三重県では、罰則付き条例の成立をめざしており、条例違反に対する過料も検討されている。

3-1. 制定の経緯

桑名市は、カスハラ防止条例に関して、2024年7月以降、弁護士や商工団体・労働組合の代表者などからなる検討委員会を計4回開催し、条例案の検討やアンケート結果の分析などが行われた。同年11月には制裁付きの条例を制定すると発表し、12月の市議会で条例案が可決、成立した。市議会では、条例の運用に関する規則素案の説明を求める付帯決議が出されている。その後、2025年4月の条例施行に向け、細則やガイドラインが策定されるとともに、カスハラ被害者の訴訟費用への補助金などが新年度当初予算に計上された。

3-2. 条例の内容

(1) 条例の構成

桑名市のカスタマーハラスメント防止条例は、目的（第1条）、定義（第2条）、カスハラの禁止等（第3条）、市・事業者等の責務（第4条・第5条）、支援体制の整備（第6条）、対策委員会（第7条）、確認・認定（第8条）、事案の措置等（第9条）、委任（第10条）及び附則からなる。

(2) 事業者等・就業者・顧客の定義

同条例にいう「事業者等」とは、市内において事業活動を行う個人又は法人その他の団体をさす（第2条第1号、同市安全安心条例第2条第2号）。逐条解説によれば⁽¹²⁾、営利・非営利の別や法人格の有無を問わず、個人事業主なども含まれる。「就業者」とは、市内で行われる事業活動に従事している役員、従業員その他の個人をいう（同条第2号）。正規・非正規に関わらない。ボランティアも含まれる。「顧客」とは、事業者等がその商品、製品、サービス等を提供する相手方をいう（同条第3号）。提供は有償・無償に関わらない。サービスには行政サービスも含まれる。

(12) 桑名市「桑名市カスタマーハラスメント防止条例逐条解説」2025年4月

(3) カスハラ(Customer Harassment)の定義と禁止規定・注意点

同条例では、「カスタマーハラスメント」を、顧客の言動（専ら事業活動のために行われるものを除く）のうち、当該言動による要求の内容に妥当性がないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段及び態様により、就業者の就業環境が害されるおそれがあるものと定義している（第2条第4号）。顧客の言動に関しては、企業間取引における言動が除かれている。逐条解説では、既存の法令等で対処できること、当事者間の契約への干渉が懸念されることを理由にあげる。また、就業環境の侵害に関しては、未然防止の観点から、害されるおそれがある場合も含めている。

同条例では、全ての人にカスタマーハラスメントを禁止しつつ、事業者等には顧客の正当な要求には誠実に対応するよう求めている（第3条）。

(4) 各主体の責務

同条例では、市の責務として、カスハラ対策の総合的な実施、事業者等の支援及び関係機関との連携を定める（第4条）。事業者等の責務として、カスハラ対策の適切な実施、市への協力を求めている（第5条）。また、市による支援体制の整備や周知・啓発を定め（第6条）、相談窓口の設置や訴訟費用の補助、ポスターの掲示などが行われている。

(5) カスハラ事案の処理

桑名市の条例で最も特徴的なのは、市がカスハラ事案を処理する仕組みを設けていることにある。同条例では、市長はカスハラ対策に関する委員会を設置し、委員会は市長の諮問に応じて調査審議を行い、市長に意見を述べる（第7条）。

就業者や事業者等は、カスハラ事案が発生した場合、市長に確認又は認定を求めることができる（第8条）。「確認」とは、行為者を特定しないでカスハラ該当性を判断することをいい、「認定」とは、行為者を

特定してカスハラ該当性を判断することをいう。確認・認定の求めを受けて市長は委員会に諮問し、市長の諮問を受けて委員会は調査審議・答申を行う。認定に係る調査審議では行為者から意見聴取を行う。委員会の答申を受け市長は確認・認定の決定を行う。

市長は確認・認定を行った場合には事案の公表や行為者への警告を行う。警告にもかかわらず改善が不十分な場合、市長は行為者の氏名等を公表できる。この場合、市長は行為者に意見陳述の機会を与え、委員会の意見を聴くものとしている（第9条）。なお、逐条解説では、同条例による氏名の公表は、個人情報保護法の例外事項に該当し、許容されるとする。他方、明確性の原則や故意犯処罰の原則に照らし罰則を設けることは見送られた。

3-3. 施策の展開

(1) 施行規則の制定

条例の施行と同時に公布された施行規則では⁽¹³⁾、カスハラの確認・認定の請求、対策委員会への諮問、答申の尊重と確認・認定の決定、請求者への報告、概要の公表、行為者への警告、行為者からの弁明、委員会への意見聴取、氏名等の公表、その他に関して具体的な手続きや様式を定めている。

(2) ガイドライン（指針）の作成

また、条例の内容を解説するガイドラインも作成されている⁽¹⁴⁾。同ガイドラインでは、条例の概要を説明し、相談窓口を案内するほか、カスハラ該当性判断に関して、飲食店や宅配サービス、カスタマーセンター、タクシー、製品の不具合、外構工事といった具体的な場面において、要求内容の妥当性を欠く例、要求内容は妥当だが手段・態様の相当性を欠く例、要求内容の妥当性と手段・態様の相当性とも充

(13) 桑名市カスタマーハラスメント防止条例施行規則

(14) 桑名市「カスタマーハラスメントの防止に関する指針」2025年4月

たす例をそれぞれ具体的に紹介している。

(3) 対策委員会の設置と事案の審議

桑名市は、2025年4月、弁護士や学識者、商工団体・労働組合・消費者団体・暴追センターの代表者からなる対策委員会を設置した。6月には、同委員会の審議・答申を受け、配送業者に土下座を要求するなどした行為をカスハラと認定し、加害者に警告書を発送した。11月にも、入院患者が看護師らに謝罪を要求するなどした行為を同様にカスハラと認定している。

3-4. 政策の波及

三重県は、2024年7月、カスハラ防止対策の推進本部を開催し、知事は過料など罰則についても検討するよう指示した。有識者らによる検討懇話会で、実効性のある対策が必要との意見を受け、検察庁とも協議を進め、2025年10月には、罰則付きの防止条例を制定する基本方針を県議会側に示した。新聞記事によると、事業者からの申し出を受け、有識者で構成する審査会の意見も踏まえて、知事の禁止命令に相当するかを判断し、カスハラの行為者が命令に違反した場合は「50万円以下の罰金、拘留または科料」とする方向で検討されており、2026年度の条例案提出をめざしているという⁽¹⁵⁾。

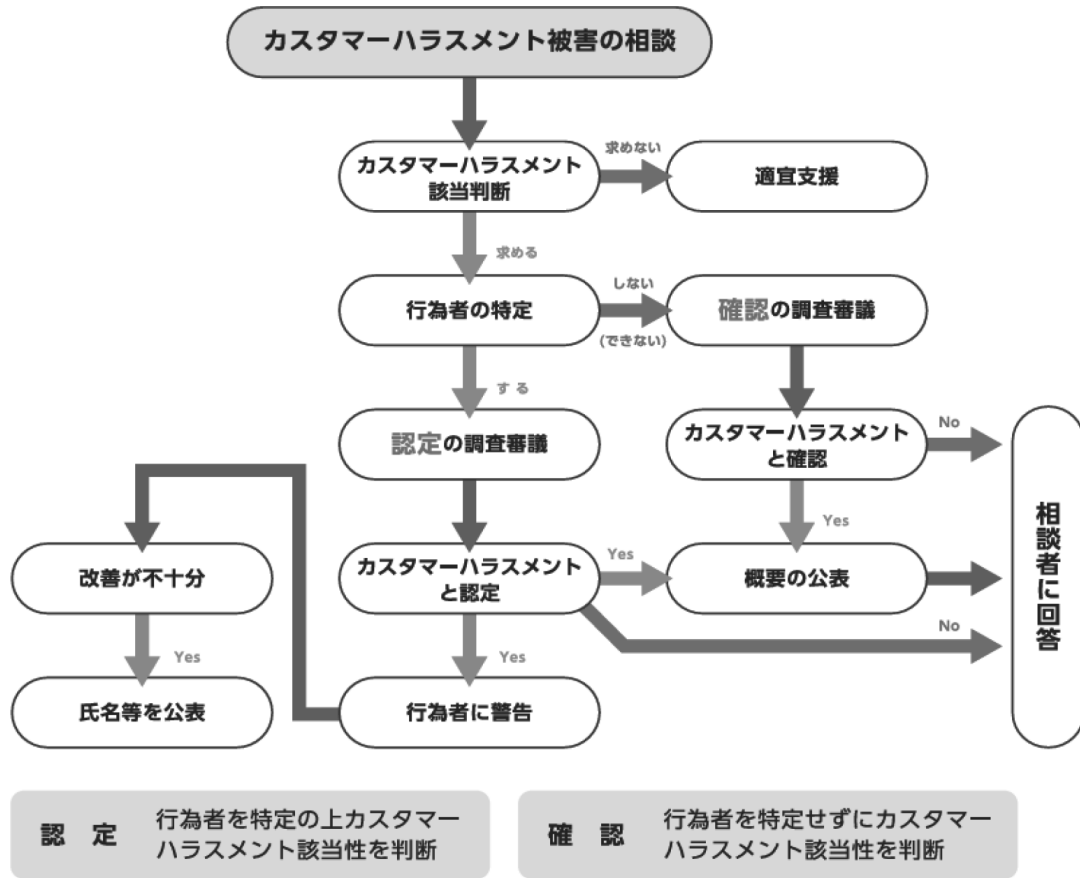
3-5. 小括：対応プロセスの公式化と現場のジレンマ

(1) 対応プロセスの公式化という過程的視点

桑名市の場合、被害の相談—カスハラの確認・認定—概要の公表・行為者への警告—制裁的措置という問題解決のフローを構築することによって、把握した問題を確実に解決へと導くことに主眼が置かれている。問題の発見から課題の設定、政策の決定・執行に至る手順

(15) 日本経済新聞2025年10月15日朝刊38頁

図2 桑名市のカスタマーハラスメントの相談対応手順



(出所) 桑名市「カスタマーハラスメントの防止に関する指針」

を公式の制度にすることによって実効性の確保を図る点に、政策的な特徴が見られる。

自治体は、カスハラ相談窓口を設け、被害相談を受けると、カスハラ該当性を判断する。行為者を特定しない場合、カスハラと「確認」されたら、事案の概要を公表する。行為者を特定する場合、カスハラと「認定」されたら、行為者に警告し、改善が見られなければ氏名等を公表する。カスハラ該当性は、第三者委員会の調査審議をふまえて、首長が判断するという制度設計になっている。

(2) 厳正な手続きと現場の穏便志向

こうした制度設計に対し、現場はうまく対応できるのか。日本の規制執行では、命令よりも行政指導が好まれる。日本の自治体では特に

カスタマーハラスメント対策の実効性確保(見玉)

七一(七一)

その傾向が強いという。行政法学者の北村喜宣は、こうしたインフォーマル志向の規定要因を、執行意識・根拠法規・行政組織・作業環境の4つのカテゴリーに分けて整理を試みている（北村1997:245-273）。

自治体の職員は様々な部署を異動し、幅広い業務を担当する総合職である。法務に通じた専門職ではない。執行時の対応に万一不手際があれば、相手側から訴えられるおそれもある。そうなれば訴訟への対応に忙殺されることになる。自治体の職員は地元の住民でもある。逆恨みを受ければ、生活にも支障をきたす。制裁的な措置をとっても、違反者が素直に応じるとは限らない。行政の無力が露呈するばかりである。こうしたリスクに比べれば、強制力を伴わない「お願い」のほうが当局の痛手も小さい。いきおい制裁の発動には及び腰となる。

こうしたインフォーマル志向は、事業者の現場においても同様である。顧客とのトラブルを穏便に済ませられないと、対応の仕方が悪かったと担当者のせいにされてしまう。もちろんこうした穏便な処理を好む姿勢がカスハラ行為を助長してきたわけだが、行為者との距離が近い現場では毅然とした対応をとりにくいという事情そのものに変わりはない。

4. 条例違反者の類型と執行戦略

4-1. カスハラ行為者の類型

前述の厚労省のマニュアルでは、カスハラ行為の態様を、「時間拘束型」「リピート型」「暴言型」「暴力型」「威嚇・脅迫型」「権威型」「店舗外拘束型」「ネット中傷型」「セクハラ型」に分類し、それぞれに適した対応方法を示していた。

カスハラ行為と同様、カスハラ行為者にもいくつかの類型が考えられる。例えば、池内裕美は、現場の声から近年問題視されているクレマーとして、理詰めで責める「筋論型」、正義感からくる「世直し型」、突如豹変する「ストレス発散型」、不当要求を繰り返す「無理難

題型」をあげている（池内2024）。

条例でカスハラ行為を禁止した場合、違反者にはどのような執行戦略が考えられるのか。ここではC. フッドや西尾勝による整理が有用であろう（フッド2000:55-97、西尾2001:220-225）。

4-2. 違反者の類型と執行戦略

違反行為者にも、ルールを知らずに違反行為を行う「善意の違反者」、ルールを知らながらも取締りを逃れて利己的な行動をとる「悪意の違反者」、ルールの不当性を争い公然と違反行為を行う「異議申し立て者」、当局自体に反発し違反行為を行う「反抗者」がいる。

違反者の動機によって効果的な執行戦略も異なる。善意の違反者に対しては、ルールを教える「周知戦略」が有効であり、制裁を加えても意味はない。悪意の違反者に対しては、厳しく罰則を適用する「制裁戦略」で臨むしかないが、違反者の摘発と処罰には多大な時間と労力を要する。違反者の異議に一理あるときは、黙認や例外扱いなどの「適応戦略」が妥当であり、機械的な取締りは逆に反発を招きかねない。反抗者に対しては、面と向かえば話がこじれてしまうため、物理的に制御する「制止戦略」が考えられるが、機械的な対応しかできない。

表1 違反者の類型と執行戦略の類型

		行政機関・行政職員の執行戦略			
		柔軟な対応		強硬な対応	
		①周知戦略	②制止戦略	③制裁戦略	④適応戦略
違反者の類型	①善意の違反者	効果あり	効果あり	直接の効果なし	効果なし
	②悪意の違反者	効果なし	効果あり	効果あり	逆効果の余地あり
	③異議申立者	効果なし	逆効果の余地あり	逆効果の余地あり	効果あり
	④反抗者	効果なし	効果あり	逆効果の余地あり	行政側の屈服

（出所）西尾2001・223頁

ここで重要な点は、ある違反者に対して効果のある執行戦略も、他の違反者に対しては効果がないばかりか、逆効果のおそれすらあるということである。このことをふまえて、条例でカスハラ行為を禁止した場合の執行戦略を考えてみよう。

4-3. カスハラ行為者への応用

(1) 善意の違反者に対する周知戦略

第1に、自分の行為がカスハラ行為に当たることを知らずに違反した者の場合はどうか。

不当なカスハラ行為と正当なクレームとの区別はつきにくいいため、自分の行為がカスハラ行為に当たることを顧客等が自覚していないことがよくある。特に先述の「世直し型」のクレーマーは、親切心や正義感から自分の行為を正当なクレームと過信しており、カスハラ行為に当たるという自覚に欠ける。

加えて、刑法上の犯罪とは異なり、行政上の規制は一般市民にはあまりなじみがない。また、全ての地域でカスハラ防止条例が制定されているわけでもない。このため、条例によって当該地域ではカスハラ行為が禁止されていることを転入者などが知らずに違反することも考えられる。

こうした「善意の違反者」に対しては、どのような行為が条例の禁止するカスハラ行為に当たるのか、判断基準や具体例を示す「周知戦略」が有効である。広報を通じて広く一般に周知を図る方法もあるし、違反者に対し個別に警告を出して自覚を促す方法もある。

(2) 悪意の違反者に対する制裁戦略

第2に、自分の行為がカスハラ行為に当たることを分かっているが、利己的な動機から違反した者の場合はどうか。

顧客等の中には、事業者や就業者が顧客等に対して毅然とした対応を取りにくいことにつけ込む者もいる。警察沙汰や裁判沙汰にはなる

まいと高を括り、高額商品との交換や代金支払いの免除など不当な要求によって得られる利益を打算し、損得勘定でカスハラ行為に及ぶ。特に「無理難題型」のクレーマーは、強気に出れば要求が通ることに味を占め、自分だけ特別扱いをさせるといった不当な要求を繰り返す。

また、カスハラ行為が条例で禁止されていることを知りながらも、摘発の可能性が低いことや、過料や公表による痛手が小さいことをよいことに、違反行為に出るとも考えられる。

こうした「悪意の違反者」に対しては、一定の制裁を加えることにより、無理強いが割に合わないことを思い知らせる「制裁戦略」が有効である。広く監視の目を光らせて摘発する方法もあるが、被害者からの相談を通じて事案を把握し処罰する方法もある。重要なのは、カスハラ行為の撲滅ではなく、カスハラ被害を軽減し社会秩序を維持することである。

(3) 異議申立者に対する適応戦略

第3に、カスハラ行為として扱われることに異議を唱えて違反した者の場合はどうか。

顧客等が、事業者の対応の不当性を確信し、あえて事を荒立て事業者と争うことがある。実際、従業員の対応が悪い、応答に時間がかかる、手続きが煩わしい、たらい回しにされるなど事業者の対応にも不備はある。特に「筋論型」のクレーマーは、知識や経験が豊富で、事業者側の不手際を理詰めで執拗に責める。こうした苦情者は、貴重なご意見に感謝しますといった姿勢を事業者側が示すと、満足して引き下がることもあるという。

同様に、カスハラ行為を条例で取り締まることに異議を唱えるため、あえて違反行為を犯して、当局と規制措置の不当性を争うことも考えられる。カスハラは新しい問題であり、自治体の対策は試行錯誤の途上にある。正当なクレームは消費者の権利であり、実際、条例の制定に際し、消費者団体からは、カスハラ行為の規制が消費者の意見表明

を委縮させることを懸念する声が聞かれる。

「異議申し立て者」に対しては、ルールの修正や違反行為の黙認などの「適応戦略」が有効である。強硬な姿勢で臨むとかえって反発が強まる。事業者には顧客の正当な要求には誠実に対応するよう条例に定めたり、制裁的措置に先立ち違反者に対して弁明の機会を与えるなどの方法が考えられる。

(4) 反抗者に対する制止戦略

第4に、サービスの相手方や規制当局の権威に逆らって違反する者の場合はどうか。

世間には、他人から指図を受けることを好まず、権力に対し反感を抱く者もいる。カスハラ行為は、自分よりも弱い立場の者に対して行われることが多いと言われるが、社会的地位が高い医師、教員、弁護士らに対して、権威を嫌う患者・家族、生徒・保護者、相談者らが不満をぶつけることもありえる。また、対象となるサービスには行政サービスも含まれるため、県庁や市役所、警察署、税務署などの官公庁において住民が職員に対し暴挙に及ぶこともある。特に「ストレス発散型」のクレーマーは、鬱憤を晴らすため理不尽な態度をとる。いくら誠実に対応しても埒が明かない場合には、時間を区切って対応を中止する、来所を断るなどの「制止戦略」を採るしかない。ただし、例えば医師は正当な事由なく診察治療を拒むことができないなど⁽¹⁶⁾、制止戦略に制約がかかる場合もある。

カスハラ行為が事業者や就業者ではなく、行政への嫌がらせということもある。カスハラ行為の禁止に限らず、当局の措置にはいっさい

(16) 医師法第19条第1項。医師の応召義務は公法上の義務であり、義務違反に対する罰則規定はないが、正当な事由なく診察治療を拒否した場合、医師免許の取消など行政上の処分（医師法第7条）や、患者への損害賠償など民事上の責任が問われうる（千葉地判昭和61年7月25日判例時報1220号118頁）。

従わないという者がいるかもしれないが、こうした反抗者の違反行為を物理的に制止することは難しい。

4-4. 小括：現場の対応を考慮した制度選択

(1) 現場による執行戦略の選択判断

ここで確認しなければならないのは、「あらゆる違反者に万能な執行戦略はない」ということである。いずれの執行戦略を採るかは、事業者の現場であれ、自治体の現場であれ、第一線職員の判断に委ねられることになる。

条例違反者の中には、カスハラ概念も、条例の存在も、知らない者も多いと思われる。こうした善意の違反者にいきなり制裁を加えても、当人は戸惑うだけだし、制裁の不当性を訴えてくるだろう。こうした異議申し立て者の主張を受け入れて例外扱いをすれば、悪意の違反者は制裁を逃れるために善意の違反者を装い、カスハラ行為の禁止を知っていても知らなかったと言い張るかもしれない。本当に知らなかったのかと執拗に問いただせば、当局への反発が強まるおそれがある。逆に、当局が制裁の発動を控えてしまうと、当初は警戒していた多くの者が堂々とカスハラ行為に及びかねない。

先の違反者の類型はあくまで便宜的なものにすぎない。カスハラ行為者にはカスハラ行為の自覚に欠ける者も少なくない。その意味では善意と悪意の線引きは難しい。当初は正当なクレームだったが、次第にエスカレートしてカスハラ行為に至ることも多い。そうなるとカスハラ行為者はいずれかに分類されるとも限らない。違反者の意図を見抜き、違反者の類型に応じて適切な執行戦略を選択することは決して容易ではないが、第一線職員にはそうした難題が課されるのである。

(2) 執行現場から逆算した制度設計

カスハラ対策の実効性は、現場の対応に依存する。政策実施の研究には、プレスマンとウィルダフスキーによる政策決定者の視点に基づ

いたトップダウン・アプローチと、それを批判する政策実施者の立場からのボトムアップ・アプローチがある。R.F. エルマーは後者の立場から、実施段階から逆算して制度を設計すること（バックワード・マッピング）を提唱する（Elmore1979）。

自治体のカスハラ対策では、政策決定者である首長が、実効性を確保するために罰則付きの条例にこだわる例も見られる。しかし、いくら条例に罰則を設けても、現場の職員が法務に熟知していない、監視に十分な人員を配置できないのであれば、実効性を確保できない。むしろ政策実施者の立場から、政策資源の制約状況を考慮し、様々な方策を検討する必要がある。一部の悪質な違反行為の取締りに注力するよりも、広範囲に防止を呼びかけたほうが効果的に違反行為を抑止できることもある。実効性を確保するためにこそ、罰則規定に固執してはならないのである。

むすびに：本稿の結論と残された課題

(1) 本稿の結論と意義

本稿では、カスハラの防止対策に関して、東京都の理念条例と三重県桑名市の規制条例を比較し、実効性の確保という同じ目的に対して、単に柔軟な対応と強硬な対応という違いだけではなく、体系的な整理と手続的な整理というアプローチの違いを明らかにした。さらに、規制側は柔軟な対応から強硬な対応までいくつかの執行戦略を採りうるが、違反者のタイプによって有効なときもあれば、逆効果となりうることも示した。

本稿では、条例に制裁規定を設ければ、対策の実効性を必ず確保できるとは限らないことを論じてきた。カスハラ行為の禁止というルールを徹底するために、対応ルールを体系的に統制する例もあれば、対応プロセスを公式に措置する例もある。だが、いくら対応ルールを体系的に統制しようとも、現場には裁量が残る。状況の確認と対応の選

択に明確な判断基準がなければ、現場は対応に苦慮する。また、いくら対応プロセスを公式に措置しようとも、現場は穏便な対応を好む。強硬な措置に必要な権限やノウハウ、マンパワーがなければ、現場は機能しない。いずれにおいても、現場の対応力がカスハラ対策の実効性を左右することになる。現場の対応力によって選択しうる制度も異なる。カスハラ対策の実効性を確保するためには、強力な政策手段に固執するよりも、執行能力の向上に注力したほうがよいというのが本稿の主張である。

本稿の学術的意義としては、先行研究が法学的見地から「条例の実効性確保」を議論し、政策法務の理論に基づき「罰則規定の是非」を考察するのに対して、本稿は行政学的関心から「対策の実効性確保」を主題とし、政策実施の理論を援用して「執行戦略の適否」を分析している。また、既往文献がカスハラ行為を「行為の態様」によって分類するのに対し、本稿は「行為者の意図」に着目して整理している。

また、本稿の社会的意義は、喫緊の課題であるカスハラ対策を取り上げ、同様の条例を検討する自治体に示唆を与えることにある。例えば栃木県でもカスハラ防止条例を制定したが、東京都などと同様、理念条例である。後続自治体は先行自治体よりも踏み込んだ対策が期待されるため、罰則規定を設けないと、「見送られた」「断念した」などと消極的に捉えられがちである。だが、本稿で検討してきたように、制裁戦略を採れば必ず実効性を確保できるとは限らない。

(2) 残された課題：行為者への啓発

本稿で論じたとおり、カスハラ行為者のタイプによって有効な執行戦略も異なる。対策の実効性を確保するためには、行為者の心理をよく分析し、効果的に働きかける必要がある。

消費者庁は、消費者向けにカスハラ防止の普及・啓発活動を行っている。消費者庁の啓発冊子では、顧客と従業員等との間で「勘違い」「すれ違い」を招かない上手なコミュニケーションがカスハラ問題の解

決の糸口になるとし、①ひと呼吸、おこう、②具体的に伝えよう、③相手の話を最後まで聞こう、④相手（従業員など）の立場を理解しよう、⑤相手に敬意を持って接しようと呼びかける⁽¹⁷⁾。

カスハラ防止には、事業者側のリスクマネジメントも重要ではあるが、やはり顧客側の意識改革や協力が不可欠である。事業者と顧客等を対立的な関係として捉えず、両者に信頼関係を築き、協働をいかに促すか、対策の実効性の確保には「社会関係資本」の構築も鍵となるだろう。

付記

筆者は栃木県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議の座長を務めているが、本稿は個人の見解に基づくものであり、有識者会議の見解を表すものではない。有識者会議の委員の皆様ならびに栃木県産業労働観光部労働政策課の皆様感謝を申し上げます。

参考文献

- Elmore, Richard F. (1979) “Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions” *Political Science Quarterly*, 94-4, pp.601-616
- Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy* Russell Sage Foundation (田尾雅夫訳1998) 『行政サービスのディレンマーストリート・レベルの官僚制』木鐸社)
- 飯田浩司 (2025) 「裁判例と実態調査から考える企業の対応」『金融法務事情』第2254号16-34頁
- 池内裕美 (2024) 「カスタマーハラスメントの現状と課題」『Int'lecowk』第1138号 5-11頁
- 磯崎初仁 (2012) 『自治体政策法務講義』第一法規
- 板倉洋一郎 (2025) 「インターネット上の誹謗中傷とカスタマーハラスメント」『ジュリスト』第1605号41-46頁
- 岩崎忠 (2025) 「『政策推進条例』に罰則規定は必要か? 『カスハラ防止条例』を例にして」『地方議会人』2025年8月号16-18頁
- 宇賀克也 (2024) 『行政の実効性確保』勁草書房
- 川端倅司 (2025) 「条例によるカスタマーハラスメント対策」『ジュリスト』

(17) 消費者庁「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと?」

第1605号47-52頁

北村喜宣 (1997) 『行政執行過程と自治体』 日本評論社

國吉雅男・木村瑠志 (2025) 「実例から考える企業の対応」『金融法務事情』
第2254号 6 -15頁

齊木茂人 (2025) 「未然防止の観点から考える企業の対応」『金融法務事情』
第2254号42-52頁

須之内理史 (2025) 「東京都条例から考える企業の対応」『金融法務事情』 第
2254号35-41頁

西尾勝 (2001) 『行政学 (新版)』 有斐閣

日原雪恵 (2025) 「カスタマーハラスメントに関する現状と法的課題」『ジュ
リスト』 第1605号35-40頁

フッド, クリストファー (森田朗訳) (2000) 『行政活動の理論』 岩波書店

山川隆一・中井智子・新村響子・原昌登 (2025) 「座談会カスタマーハラス
メント対策の現状と展望」『ジュリスト』 第1605号14-34頁

山本真生子 (2025) 「カスタマーハラスメント対策の法制化」『調査と情報』
第1324号 1 -13頁

ウェブサイト

桑名市「カスタマーハラスメント対策」(2026年1月5日閲覧)

<https://www.city.kuwana.lg.jp/shigoto/cusharaboshi/index.html>

厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」(2026年1月5日
閲覧)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/
koyoukintou/seisaku06/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html)

消費者庁「カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活
動」(2026年1月5日閲覧)

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_
awareness/harassment_from_customers/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/index.html)

東京都 TOKYO はたらくネット「カスタマーハラスメント防止対策」(2026
年1月5日閲覧)

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/index.html>

東京都産業労働局「TOKYO ノーカスハラ支援ナビ」(2026年1月5日閲覧)

<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp/>