資料4

議題４　カスタマーハラスメント（カスハラ）対策について（岡崎市提出）

市名	回答	
	（１）実態把握	（２）相談があった場合の対応
名古屋市	厚生労働省や労働組合が実施した調査結果により実態の把握に努めている。	従業員向けの労働相談窓口に相談があった場合は、厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室を紹介している。
豊　橋　市	本課への相談はありません。	厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室への誘導を行っています。
岡　崎　市	商工会議所や商工会への聞取りも行っているが、カスハラをメインにした経営相談等については把握していない。 ただし、潜在的な問題と認識しており、市ホームページに厚生労働省のリンクを貼ったり、SNSでカスタマーハラスメント対策企業マニュアルや相談窓口の紹介をしたりすることで、被害を防止するための取組や必要な体制の整備等について啓発している。	悩み相談室（厚生労働省メール・SNS相談）の紹介を行う。
一　宮　市	実施していません。	決まった取り決めはしていませんので、ハラスメント悩み相談室などの対応窓口へ誘導することになると思います。
瀬　戸　市	実態把握は行っておりません。	総合労働相談コーナー、ハラスメント悩み相談室への誘導 ※カスハラに対する相談実績は今のところありません。
半　田　市	特に無し。	相談窓口の紹介・誘導
春日井市	行っていない	貴市同様の対応。但し、不法行為がみられる場合は警察に相談するよう誘導。
豊　川　市	カスタマーハラスメントの実態把握は行っていません。	相談があった場合は、厚生労働省の相談室を案内していきます。 https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/
津　島　市	実態は把握していない。	外部機関への誘導（厚生労働省委託事業「ハラスメント悩み相談室」、労働基準監督署等）
碧　南　市	実施していません。	実施していません。
刈　谷　市	現状、特にありません。	現状、特にありません。
豊　田　市	把握していない	確立していない
安　城　市	特段なし	厚生労働省のハラスメント悩み相談室を紹介する。
西　尾　市	市の窓口及び市が運営する市内の事業者に向けた無料の経営相談窓口である西尾未来共創拠点「ニコラボ」において、今までにカスタマーハラスメントの相談を受けたことはありません。また、地元商工会議所・商工会においても相談を受けたことがないと確認しています。	市の窓口で対応した場合は、ハラスメント悩み相談室やあいち中小企業法律支援センターの弁護士相談等を案内するものと考えます。 また、今年6月に愛知県において「カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」が設置されたことを踏まえ、今後の県及び国の動向を注視していきます。
蒲　郡　市	実施しておりません。	あいち労働総合支援フロアなど、愛知県で設けている窓口へご案内します。
犬　山　市	実施していません。	愛知県労働局　総合労働相談コーナーを案内
常　滑　市	把握していない。	相談を受けたことがないため実際に対応したわけではないが、岡崎市と同様の対応になると思われる。
江　南　市	当市においては、現在、相談の実績はなく、実態の把握も行っていない。	当市においても、相談があった場合は、厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室への誘導を行う予定である。
小　牧　市	カスタマーハラスメントに関する実態把握は行っておりません。	市へ市民などから相談があった場合は、厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室への誘導を行います。 なお、市役所職員に対してのカスタマーハラスメントが発生した際は、不当要求行為対策責任者（各課の課長及び出先機関の長）の判断のもと、個人ではなく組織的に対応することとしております。
稲　沢　市	稲沢市としてカスハラにおける実態把握はしておりません。	市及び商工会議所等の支援機関においても相談体制が整っておらず、相談の実績もございません。
新　城　市	市内企業においてどのような対策を実施しているのか、またカスタマーハラスメントがどの程度発生しているのか把握はしていない	現状で実績はないが、市独自での相談対応ができる制度はないため、ハラスメント悩み相談室の紹介にとどまるのが現状である
東　海　市	特筆事項なし	
大　府　市	商工会議所や地元企業からの聞取り調査	愛知労働局の総合労働相談コーナーへの誘導 もしくは、警察署への誘導（刑事事件になりえると判断した場合）
知　多　市	実施していません。	御市と同様、ハラスメント悩み相談室をご案内することとしています。

議題４　カスタマーハラスメント（カスハラ）対策について（岡崎市提出）

市名	回答	
	（１）実態把握	（２）相談があった場合の対応
知　立　市	特に行っていません。	厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室をご案内します。
尾張旭市	なし	相談があれば、厚生労働省の「ハラスメント悩み相談室」へ誘導を想定しています。
高　浜　市	実態把握に係る対策は行っていません。	相談を受けたことがないため、他の自治体の事例を参考にしたいと思います。
岩　倉　市	特に行っておりません。	特に決まっておりません。
豊　明　市	特に把握しておりません。	現時点で実績はありませんが、相談があった場合は提出市と同様に「厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室」を案内、誘導することになると思われます。
日　進　市	市からの実態把握などは行っていない。	具体的な実績はないが、相談があった場合は厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談 室を案内することが想定される。また、内容によっては、必要に応じて警察や弁護士への相談を 促すことも想定される。
田　原　市	把握していない	相談窓口を設けていないため、ハラスメント悩み相談室を案内し対応
愛　西　市	商工会からの聞き取り、情報提供。	厚生労働省委託事業であるハラスメント悩み相談室の紹介・誘導。
清　須　市	特に把握等はしておりません。	厚生労働省が設置している相談窓口では、カスタマーハラスメントの相談が可能なため、市に相談があった場合は案内します。
北名古屋市	行っておりません。	ハラスメント悩み相談室（厚生労働省委託事業）を案内
弥　富　市	本市では、特に実態把握は行っておりませんが、企業に対する取り組み周知を市ホームページにて掲載しております。	相談があった場合は、貴市同様に「厚生労働省ハラスメント悩み相談室」へ誘導することになります。
みよし市	現在、本市の商工関係がカスタマーハラスメントの実態を取りまとめていないため、私どもでは実態を把握しておりません。	相談があれば、相談室への誘導など、随時サポートをしていく。
あ　ま　市	現状、実態把握をするための具体的手法がございません。	厚生労働省のハラスメント悩み相談室への案内、もしくは厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等の案内をするなどの対応となります。
長久手市	実態把握として調査はしておりませんが、今のところ、市への相談や商工会にも相談はありません。	一律な対応は定めていないため、個別対応になるかと思います。