

総務委員会行政視察概要

1 視察月日 令和8年5月14日（木）～5月15日（金）

2 視察先及び視察事項

・岡山市

日時 5月14日（木）

視察事項 （1）岡山市カスタマーハラスメント防止条例について

・広島市

日時 5月15日（金）

視察事項 （2）協同労働促進事業について

3 視察委員

（委員長）石田康博（副委員長）石川建二（委員）大島明、山崎直史、各務雅彦、雨笠裕治、鈴木朋子、田倉俊輔、浦田大輔、柳沢優、宗田裕之、重富達也

4 視察概要

（1）岡山市カスタマーハラスメント防止条例について

説明者：市議会 誰もがくらしやすい社会調査特別委員会 委員長

産業観光局商工部創業支援・雇用推進課 課長補佐

産業観光局商工部創業支援・雇用推進課 雇用推進係長

ア 条例制定の目的・経緯

国の労働施策総合推進法改正により事業者のハラスメント対策が義務化される潮流を受け、岡山市議会では令和7年5月に「ハラスメントの問題に関する調査、社会的弱者・少数者の問題に関する調査」を付議事件として「誰もがくらしやすい社会特別委員会」（以下、「特別委員会」という。）を設置した。

他のハラスメントと異なりカスタマーハラスメントは外部の顧客等が相手となるため、社会全体で取り組むルールを規定する必要性が高いと判断し、令和7年度はカスタマーハラスメントの防止に焦点を絞り、議員提案条例の制定に向けた検討を進めた。

特別委員会では、条例制定の正当性を確立するため、令和7年6月から2か月の間、インターネットにおけるアンケートを実施した。労働団体及び経済団体など多方面に協力を依頼し、約1,800件の回答を得た。その結果、58パーセントが「カスハラを受けた経験がある」、95パーセントが「重大な課題である」、86パーセントが「条例の制定が必要である」と回答した。特に、「どのような行

為がカスハラにあたるのか、具体的に定義してほしい」との意見が圧倒的に多かったことが、条例の方向性を決定づける重要な立法事実となった。

イ 罰則規定に関する議論及び他都市調査について

条例案の策定に当たり、三重県桑名市及び群馬県などの先行自治体を視察した。特に、全国で初めて「氏名公表」する独自の制裁措置を設けた桑名市の事例は、罰則の在り方を議論する上で大きな論点となった。

本市では、条例において罰則を設けると対象行為を狭く限定せざるを得ず、対象行為を除くグレーな行為が容認される恐れがあること、また、加害者に悪意がないケースも多いため、まずは啓発を通じて社会全体の意識を高めるべきであるとの結論に至ったことで、現時点では罰則規定を導入していない。ただし、抑止力として、悪質な行為は刑法等に触れ得ることや、将来的に状況が改善しない場合は罰則導入をちゅうちょなく検討する旨を条文に明記した。

ウ 条例の概要

関係団体への意見聴取を経て、事業者、労働者及び消費者のそれぞれの観点から条例に明記する内容を検討した。その結果、条例の基本理念として、誰もが加害者にも被害者にもなりうる当事者意識を喚起すること、正当な申し出及び意見表明の権利を侵害しないことを明記することとした。

明確な禁止規定として、条例第4条でカスタマーハラスメントを明確に禁止した。行為の具体例について、インターネットにおけるアンケート結果を反映し、条文でカスハラに該当する行為を具体的に例示した。また、労働者だけでなく、個人事業主、フリーランス及びボランティア活動者も「就業者」として保護対象に含めることとした。さらに、国の取組と連動し、年末の繁忙期である12月を「カスタマーハラスメント撲滅月間」と規定した。

エ 今後の施策展開について

条例を令和8年4月1日に施行してから経過期間が短いため、現在は条例の存在と内容の周知活動に注力している。具体的には、市の広報紙やウェブサイト、事業者向けのメールマガジン等により情報発信している。

今後の計画として、12月の「カスハラ撲滅月間」に向けたPR動画の作成及び、年2回の開催を予定した事業主向けのセミナーを計画しているほか、消費生活センターが主体となり、消費者向けの啓発活動を展開する予定である。

令和8年度予算としては、産業部門におけるセミナー開催及び専門家派遣等に係る経費として約300万円を確保しており、消費者向け啓発にも別途予算を計上している。今後も関係部署が連携し、施策を推進する方針である。

※主な質疑内容等

（委 員）カスタマーハラスメント行為の抑止及び表現の自由について

（説明者）罰則がない中における抑止力について、「社会通念を逸脱する言動」の判断基準は、個別事案ごとに状況を総合的に勘案し、必要に応じて法律家等に相談する対応を想定している。表現の自由に関しては、正当な苦情の萎縮に関する配慮について基本理念に明記している。

（委 員）本条例における保護対象の範囲について

（説明者）国の法律が雇用関係を前提として保護対象を規定している中で、本市では個人事業主なども含めて広く保護することとした。

（委 員）学校現場における広報活動について

（説明者）学校現場での周知について、現在は実施していないが、国の法律が施行される令和8年10月以降、教育委員会と連携し対策を進めていく予定である。

（委 員）カスタマーハラスメントへの対応に関する事業者への支援について

（説明者）ハラスメント発生時に事業者が講ずべき措置について、国の法律で義務化される令和8年10月までに改めて事業者団体へ意見聴取を実施し、具体的な支援策を検討する予定である。



(2) 協同労働促進事業について

説明者：経済観光局雇用推進課 主査

協同労働支援センター センター長

協同労働支援センター 統括コーディネーター

ア 事業の概要

本市は、少子高齢化・人口減少が進む中で、地域課題の解決と就労機会の創出を両立する協同労働事業の普及促進に平成26年度から取り組んできた。協同労働は、雇う・雇われる関係ではなく、構成員が出資・議論・合意の上で自ら経営・就労を担う働き方であり、納得感と主体性を重視する点に特徴がある。定年後のセカンドキャリアのみならず、現役世代や学生の副業・起業にも適用可能で、地域の困りごと支援、広報、子どもの居場所づくりなど、市内で多様な活動が広がっている。

本事業では、協同労働支援センターにより協同労働の普及・促進を図る取組を支援する伴走型支援事業と、具体的な事業化の見通しが整った団体を対象に、事業の創設に要する経費の一部を補助する「協同労働」プロジェクト立ち上げ支援事業を実施している。立ち上げ支援事業に係る補助金として、上限を100万円とし、本市が事業立ち上げ費用の2分の1を交付している。

イ 事業の進捗状況・効果

本事業は、平成26年度に安佐北区、安佐南区など中山間地域におけるモデル事業から始まり、市内全域へ段階的に拡大した。協同労働団体は年間3から4団体が事業を開始し、昨年度は4団体が新設された。現在は市内中心部から山間部までの市内全域において、39団体、約500名が協働労働団体として活動している。団体構成員の年齢構成について、60代以上が80パーセント以上を占めているが、近年は40代から50代の現役世代の参加が増加傾向にある。

ウ 広島市協同労働支援センターの取組について

本施設は、総合相談窓口の設置・運営、コーディネーター及び専門家等の派遣を通じ、協同労働団体の立ち上げ支援及び活動支援を行っている。

総合相談窓口では、団体の創設から運営における多様で有益な情報の提供及び課題解決策の支援について一元的に対応している。また、コーディネーターを派遣し、団体が抱える課題の解決に向けた助言など、団体の創設から運営に係る伴走型の支援を実施している。さらに、労務、会計及びITなど広範囲の分野において、経営コンサルタント、社会保険労務士及び税理士などの専門家を派遣している。

また、団体の活動に必要な知識や技能について、連携しているシルバー人材派遣事業の知見を活かし、除草作業、植木の剪定及び家事援助等の研修を実施している。

エ 今後の予定・課題について

協同労働の担い手拡大に向けて、昨年度から、協同労働インターンシッププログラム、協同労働体験プログラム、学生起業支援事業の3つの人材獲得施策を実施している。

協働労働インターンシップは県内民間企業の従業員を対象とした2日間のプログラムとなっており、キャリア研修及び、保有スキルの地域活用を考える機会を提供している。昨年度は県内13社から申込みがあり、29名が参加した。プログラムの参加者からは「ぜひ協同労働団体を立ち上げたい」との声も寄せられた。今年度は定員を約3倍の90名に拡大する予定である。

協同労働体験プログラムは、起業や地域貢献に興味がある大学生及び副業やボランティアに興味がある社会人が既存団体の活動を体験する取組である。

学生起業支援事業は、広島市立大学の学生・OBが協働労働を活用した企業体験プログラムに参加する取組である。優秀な人材が県外へ流出する課題に対し、地元で起業を促す仕組みづくりに寄与しており、今後は県内の他大学へモデル展開を予定している。

※主な質疑内容等

（委員）協同労働団体及びシルバー人材センターにおける受注内容の差異について

（説明者）家事の補助作業等、画一的ではない個別に柔軟な対応が求められる案件については協同労働団体で受注し、大規模団地の草刈り作業等、一度に多くの人員を必要とし、協同労働団体で対応できない案件はシルバー人材センターにおいて受注している。

（委員）協同労働団体の活動における公的責任との関係について

（説明者）協同労働は、公的制度も活用しつつ、ボランティアではなく事業として住民が取り組む民間的要素を持つ新たな選択肢であり、介護・福祉等の地域課題に対する責任を単独で団体が担うのではなく、従来の公的機関等と連携して地域の維持・活性化を図るものと位置付けている。

（委員）各団体における事業高について

（説明者）事業規模の拡大等を目的としない副業・兼業型の団体が多く、団体ごとにそれぞれ異なっているものの、積極的に活動を展開している団体では年間200万から300万円程度の事業高となっている。

