

# 第2回 カスタマーハラスメント防止対策検討部会（12月22日）意見概要

## 経済団体

- ・ 豪州では“**No One Deserves A Serve.**”（誰も仕えるのには値しない）、**「お客様は神様」とは逆の言葉**を用いて  
①顧客の行動を変える ②カスハラを受けるのも仕事という意識を変える ③業界全体がサポートを推進
- ・ 実際の店舗では、カスハラが起きている時に他の客が諫めるようなことも出てきた
- ・ 条例も一案だが、それだけでは難しく、ガイドラインにより経営・働く側・消費者三方への啓発が最も有効
- ・ パワハラやセクハラと違い、外部の顧客や取引先に対して、未然防止の対策を講じることは非常に難しい
- ・ 実効型条例のほうが抑止力は高いが、実際の運用を考慮するとハードルは高い。まずは予防的措置がベスト
- ・ 条例の制定とともに、中小・小規模事業者でも対応可能な、業種別の簡易なマニュアルのひな形の策定を
- ・ 過大な要求の判断基準が難しい。お客様からのクレームには真摯に対応しようとする事業者が多くいる
- ・ 1事業者での対応は難しく、行政中心の取組は大変ありがたい。幅広い支援により普及啓発いただきたい
- ・ 条例だけでなく、特に小規模店舗にとっては、「HTT」や「虹のステッカー」のようなアイキャッチがあると良い
- ・ 会員から①心強い ②全国へ波及効果 ③類似行為も抑止を ④まず罰則なしの条例と業界毎のルールを、と意見
- ・ 中小企業等向けに、自動音声応答システムや通話録音機能の付いた電話装置の導入費用の補助も検討を
- ・ 禁止条例は罰則の有無にかかわらず慎重に。罰則は、加害者側からの逆恨みも懸念。理念条例に留めるべき
- ・ 会社にプラスのものは真摯に受け入れ、マイナスのものは不当要求と位置づけ毅然とした態度で対応を
- ・ 都は、具体的事例の紹介やカスタマーの実態を広く知らしめる地道な啓発活動を重点的に展開いただきたい

## 労働団体

- ・ 条例でカスハラを禁止し、サービスを受ける側と提供する側が共に尊重される社会をつくる、強いメッセージを
- ・ 次の取組を ①都独自のポスターやCMを時流に合わせた内容で作成 ②企業や行政に対する定期的な研修
- ③行政・第三者機関としての相談窓口の設置 ④電話の録音や防犯カメラの設置等への補助
- ⑤条例違反時の対応を明記。悪質な行為は罰することで加害者に条例違反を認識させ行動変容を促す

## 第2回 カスタマーハラスメント防止対策検討部会（12月22日）意見概要

### 学識経験者・オブザーバー

- ・労働者がカスハラを受け、事業主に相談したが対応してもらえない場合、個別労働紛争解決制度で対応可能
- ・消費者と労働者との間のトラブルは労働法のスキームでは、カバーできていないと考えている
- ・消費者の方が立場が上との感覚が間違いという機運醸成・周知啓発が、カスハラの軽減に繋がることを期待

- ・周知啓発を進めるための法的根拠として条例は望ましい。具体的な事項はガイドライン等を併用する形が望ましい
- ・「カスタマーハラスメント」という言葉が条例に盛り込まれること自体、今後の防止にとって大きな意義
- ・例えばコールセンターと配達員ではカスハラの態様は異なる。業界団体ごとの対応マニュアルづくりも重要

- ・条例のような法的なルールも考えるべき。罰則付きもあるが、都の人権条例のように、罰則なしの条例も。
- ・実効性の確保の方法は、罰則だけではない。救済手続としては、相談、紛争解決の援助、調停等もある
- ・国が示す望ましい取組を、都として事業主に対して義務付けることも考えられる
- ・日本では消費者が、相手が労働者（特に行政職員）の場合に、格下に見ることが起きているのではないか

- ・ハラスメントする主体、される主体、取組を行う主体の各々について有効な施策があるか議論を重ねる必要
- ・今回も経済団体、労働団体、専門家それぞれの立場から意見。事務局で更に論点を整理し検討を深めたい
- ・条例の内面では、それぞれに責務規定を置くとか、都の責務や役割を明示的に定め、知事部局だけでなく、ほかの委員会なども含めて、トータルに政策的な対応していただくなどが条例により可能。様々な可能性を議論したい