

# カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会

第2回 令和5年12月22日（金） 資料

# 第1回カスタマーハラスメント防止対策検討部会（10月31日）における意見概要

## （1）カスハラの実況・課題に關して

- 1企業、1業界単位の取組では限界 ・ポスターや動画による周知啓発は重要な一方、**限界**もある
- 特に接客業ではお客様を不快にさせない教育が基本。悪質なクレームを断ち切る姿勢が必要だが、**基準がない**
- 社会全体の理解や認知は進んでいない。労働団体もカスハラの**定義づけに苦慮**。
- カスハラはセクハラやパワハラに比べて**認知度が低い**。 ・他自治体で取組が進んでいる状況も

など

## （2）カスハラ対策の目的に關して

- カスハラの実体的なイメージや基本的な理解の啓発が重要
- 国との連携も意識しながら、東京から発信していくことを目指すべき
- 国のマニュアルの行為類型も踏まえた、分かりやすい定義づけを**共通認識**として持つことが重要
- カスハラか否かに線を引きことに固執せず、カスハラに類似した行為の防止も含めて考えるべき
- 一定の抑止力となる制度的な仕組みが必要

など

## （3）カスハラ対策の方法・手段に關して

- 日本の首都・東京が、自治体の取組として**条例**を定めることは一つの**選択肢**
- 基本的な定義を**条例**で、実体的な行為を**ガイドライン等**で定め、社会全体の**共通理解**を図ることが**重要**
- カスハラは未然防止や雇用関係にない顧客を律するルールが**困難**。**業界ごと**の**規定例**や**約款**の整備を**期待**
- 事業運営に支障が生じないように、**相談窓口等**を通じた支援や消費者に対する**啓発**を**継続**
- 都独自の**ポスター**の作成や、YouTube等の**動画**の作成、顧客対応への**定期的な研修**も**有効**
- 消費者サイドへの働きかけについて、**動画の活用**や**アンガーマネジメントのセミナー**が**有効**ではないか

など

## （4）検討の進め方に關して

- 公務職場の対策も急務。指定管理者や委託先も深刻。議員も検討対象とすべき
- 罰則は手段・手法の問題。条例の制定や**基準**を示す目的とは別問題であり、**両面からアプローチ**が必要
- 法律レベルでの規律が難しく、条例の出番なのかしかるべき対応は何か、結論を出せることが望ましい

- (1) カスタマーハラスメントへの対応について、行政は、民間企業や消費者などの関係を踏まえ、どのような取組を進めるべきか。
- (2) カスタマーハラスメントを防止するために、地方自治体として、どのような方法や手段をとることが可能であるか。  
そうした対応の実効性を確保するため、どのような工夫を行うことが適切か。
- (3) カスタマーハラスメントと、適切な内容とレベルの苦情を、どのように区分すべきか。その場合に、様々な苦情を実務的にどのような考え方や基準で区分することが適切か。
- (4) 国などの取組の現状を踏まえた上で、都は今後、どのような取組に重点を置くことが有効か。

## 法律等による対応

- 令和元年5月に成立した「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年法律第24号）において、**ハラスメント対策を強化**
- 改正法により、労働施策総合推進法等が改正。  
**事業主に、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上講ずべき措置の義務付け**（令和2年6月施行）

附帯決議（衆議院・参議院厚生労働委員会）

- （衆議院）七 パワーハラスメント防止対策に係る指針の策定に当たり、包括的に行為類型を明記する等、職場におけるあらゆるハラスメントに対応できるよう検討するとともに、以下の事項を明記すること。
- 1 自社の労働者が取引先、顧客等の第三者から受けたハラスメント及び自社の労働者が取引先に対して行ったハラスメントも雇用管理上の配慮が求められること。
- （参議院）十二 近年、従業員等に対する悪質クレーム等により就業環境が害される事案が多く発生していることに鑑み、悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為等に関する実態も踏まえ、その防止に向けた必要な措置を講ずること。また、訪問介護、訪問看護等の介護現場や医療現場におけるハラスメントについても、その対応策について具体的に検討すること。

- パワーハラスメント対策として「**事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針**（令和2年厚生労働省告示第5号）」を制定（令和2年1月告示、6月適用）  
指針に、**顧客等からの著しい迷惑行為**に関し、雇用管理上の配慮として**事業主が行うことが望ましい取組**の例を規定

- ① **相談**に応じ、適切に対応するために必要な**体制**の整備
- ② **被害者への配慮**のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- ③ **被害防止**のための取組（**マニュアル**作成や**研修**の実施等、**業種・業態等の状況に応じた取組**）

### 【告示の性質】

参照：橋本博之「現代行政法」岩波書店（2017）

- 告示とは、**行政機関の意思決定や一定の事項を国民に周知させるための形式**（通常は官報や公報への掲載）をいう
- 告示は、それ自体は単なる形式の呼び名であり、**告示される内容により、その法的性質が決まる**
- 告示は、**単なる事実行為**（事実を明らかにして、国民に情報を提供するもの）、**法規命令**、**行政処分**など、**多様な法的性質を持つ**

## 普及啓発の取組

- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省2022年2月）
- 関係省庁の協力を通じたリーフレット等を活用した周知

# 法律上の対応（各種ハラスメントとカスタマーハラスメント）

## 法律に明記されているハラスメント

	セクシュアル ハラスメント	妊娠・出産・育児休業・介護 休業等に関するハラスメント	パワーハラスメント
事業主による 防 止 措 置	義務	義務	義務
措置義務違反に 対 する 罰 則	なし ※報告徴収等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告） を実施。是正されない場合： 企業名公表制度あり	なし ※報告徴収等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告） を実施。是正されない場合： 企業名公表制度あり	なし ※報告請求等違反の場合：過料 ※行政指導（助言、指導、勧告） を実施。是正されない場合： 企業名公表制度あり
根 拠 法	男女雇用機会均等法	男女雇用機会均等法 育児・介護休業法	労働施策総合推進法

## カスタマーハラスメント

**カスタマーハラスメント**に関しては、**法律の規定はないが、**  
**労働施策総合推進法に基づく厚生労働省告示**で言及

■ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）

### 7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（**暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等**）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、**(1)及び(2)の取組**を行うことが望ましい。また、**(3)のような取組**を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で**有効**と考えられる。

(1)から(3)まで （略）

# カスタマーハラスメントに関し、自治体を取り得る方法・手段について

## カスタマーハラスメントにより働く人の就業環境が害されることを防止するために

### 自治体を取り得る対応手法とその効力等

#### 現行の国の対応

- カスハラについて、指針を制定
- 企業向けマニュアルで一定の基準を提示
- ※ 「明確に定義することはできない」とした上で企業の現場の例を説明
- **事業主に一定の効力**
- **法律ではなく、告示**

- 企業が取るべき対策等をマニュアルで提示
- 消費者向けポスターを作成
- **消費者に関する規定等がなく、普及や抑止への効力は課題**

#### 条例

- 自治体の立法権により、カスハラの基準を定め、禁止や防止への努力等を条文の形式で規定
- ※ カスハラの態様には業種・業態ごとに様々ある中、条文でわかりやすく定義できるか

- カスハラの防止を、都民の責務等とするなど、理解を広げる
- 法的拘束力により、一定の抑止効果が見込まれる
- ※ 罰則を設けることもできるが、目的に対して適切な手段といえるか

#### 指針・ガイドライン

- カスハラの態様について、条文の形式よりも、一定程度詳細な記載により提示
- ※ 働く場で想定される行為を網羅することや、カスハラとそうでない行為の線引きはできるか

- カスハラについて詳しく解説した指針やガイドライン等を作成することで、普及を図る
- ※ 法的拘束力は必要か  
法律又は条例による根拠は必要か

#### その他の施策

- 厚労省指針等が定める基準を援用し、各種の施策において対応
- ※ 法規性がない中で、顧客等が従うべき「規範」「明確な基準」として機能するか

- 分かりやすいポスターやセミナー等により、様々な対象者に理解を広げる
- ※ 普及啓発する内容について、法律や条例に根拠があれば効果は変わるか

基準の策定

普及啓発・抑止策

求められるもの(目的)

# 具体的な対応手法の議論に関連する資料

- 1 行政が国民に働きかける手法に関して（憲法・法律・命令等） 8頁～
- 2 実効性を確保する手法に関して（罰則） 10頁～
  - 【参考】現行法では、カスハラに関してどのような責任を追及できるか 12頁
- 3 地方自治体が住民に働きかける手法に関して（法的効果がある手法） 13頁
  - 法令と条例の関係に関して 14頁
  - 東京都独自の条例による対応の例 15頁～
- 4 地方自治体が住民に働きかける手法に関して（法的効果を伴わない手法） 18頁～
  - 東京都における指針・ガイドラインによる対応の例 20頁
  - 【参考】マンション標準管理委託契約書及び同コメントの改訂 21頁
  - 東京都における取組状況（①企業向けの取組） 22頁
  - 東京都における取組状況（②各局の取組例） 23頁

# 行政が国民に働きかける手法に関して（憲法・条約）

## 憲法

- ・ 国家の統治機構に関する定めと国家に対する関係で守られるべき**個人の人権を保障**する規範

### < 基本的人権に関する規定（例） >

第十三条 すべて国民は、**個人として尊重**される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

第二十一条 集会、結社及び**言論**、出版その他一切の**表現の自由**は、これを保障する。

- ・ 民事法、刑事法、行政関係の諸法律のいずれを問わず、**あらゆる規範は憲法の下において存在し、憲法価値の具体的な実現はこれらの下位規範に委ねられる**
- ・ なお、憲法の**基本的人権の規定が私人間に及ぶかは、私法の一般条項を媒介して適用**するとされる（判例）

## 条約

- ・ 国家間における国際法上の権利義務を定める約定であり、**ただちに国内法としての効力をもつものではない**
- ・ 条約が国内法の制定を予定している場合には、**国内法に定めるところにより初めて私人を拘束する規範**が定立されたことになる

### < ILO条約：仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する条約（第190号）及び勧告（第206号） >

- ・ 加盟国は、仕事上の暴力及びハラスメントを法令により禁止し、当該行為を防止するための制裁等も含めた必要な措置を講じることとしている
- ・ 条約では「第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮に入れるべき」とし、勧告では「第三者」として顧客や利用者等としている（カスハラもカバーした記載）
- ・ 本年12月現在、日本は本条約について未批准

# 行政が国民に働きかける手法に関して（法律・命令）

## 法律

- ・国会の制定する法形式
- ・国民の権利義務にかかわる国の一切の法規たる定めは、法律により定めなければならない
- ・法律の授權なくして行政庁が国民に対し、命令・強制することは許されないとされている
- ・行政に関する法律は、その数が極めて多く、その定めは広範かつ多種多様な分野に及ぶ

### <いわゆる「基本法」の性格について>

- ・法律は本来、国民の権利義務を定める法規として制定される
- ・しかし、昨今では国の重要施策の基本理念や方針を明示して施策を強力に推進する狙いで「基本法」（教育基本法、環境基本法、消費者基本法など）が制定されることが少なくない

## 命令（政省令等）

- ・国会が制定する法を法律と呼ぶのに対し、行政機関が定める法を総称して命令という
- ・具体的には、内閣が制定する政令や、各省大臣が制定する省令等があげられる
- ・行政機関が制定できる命令
  - ① 執行命令：法律を執行するために必要な付随的細目的規定を定める場合
  - ② 委任命令：法律の個別具体の委任に基づいて、法律の内容を補充し具体的な定めをする場合

### 【告示の性質】（再掲）

- ・告示とは、行政機関の意思決定や一定の事項を国民に周知させるための形式（通常は官報や公報への掲載）をいう
- ・告示は、それ自体は単なる形式の呼び名であり、告示される内容により、その法的性質が決まる
- ・告示は、単なる事実行為（事実を明らかにして、国民に情報を提供するもの）、法規命令、行政処分など、多様な法的性質を持つ

# 実効性を確保する手法に関して（罰則①）

## 罰則に関する法律上の規定

### ■ 地方自治法

#### 第十四条 ①及び②（略）

③ 普通地方公共団体は、法令に特別の定めがあるものを除くほか、その条例中に、条例に違反した者に対し、二年以下の懲役若しくは禁錮、百万円以下の罰金、拘留、科料若しくは没収の刑又は五万円以下の過料を科する旨の規定を設けることができる。

**第十五条** 普通地方公共団体の長は、法令に違反しない限りにおいて、その権限に属する事務に関し、規則を制定することができる。

② 普通地方公共団体の長は、法令に特別の定めがあるものを除くほか、普通地方公共団体の規則中に、規則に違反した者に対し、五万円以下の過料を科する旨の規定を設けることができる。

## 行政上の罰則（行政罰）に関する分類

### ■ 行政罰とは

行政上の義務違反に対し制裁として科せられる罰で、**行政刑罰**と**秩序罰**に分かれる

#### ○ 行政刑罰

- ・ 行政上の義務違反に対し科される、**刑法**に刑名のある**刑罰**（懲役、禁錮、罰金、拘留、科料）をいう
- ・ 原則として**刑法総則が適用**され、裁判所が刑事訴訟法の手続等に従い科刑する

#### ○ 秩序罰

- ・ 行政上の義務違反ではあるが、直接的には社会的法益を侵害し民衆の生活に悪影響をもたらさない、**軽微な形式的違反行為**に対し科される、**過料**という制裁をいう
- ・ 刑事訴訟の手続による必要はなく、地方自治体の**条例・規則による過料は行政行為**の形式で科する

# 実効性を確保する手法に関して（罰則②）

## 罰則に関する主な法原則

### ■ 刑罰均衡の原則

- ・定められた犯罪に対して、**著しく不合理な法定刑**を定めることを**禁ずる原則**
- ・条例立案時には、**法律や他の自治体の同種又は類似の違反行為**に対して科される**罰則も考慮**する必要
- ・実務上条例で罰則を定める場合、**地方検察庁との協議**を行うが、特に**刑罰の均衡**は**協議のポイント**の一つ

### ■ 明確性の原則

- ・**罪刑法定主義**（法律なければ犯罪なし）の派生原則として最も重要
- ・**刑罰法規の内容**が国民に対して**明確**でなければならないとする原則
- ・**行動の予測可能性**が奪われ自由が制限されないよう、**刑罰規定の内容**が**一般の人々に対し明確**である必要

参照：宇那木正寛「自治体職員のための政策法務入門」『自治体法務研究』（一財）地方自治研究機構（2018・春）

## 罰則の立案手続について

### 自治体が罰則を含む条例を制定する場合は、事前に地方検察庁と協議することが慣例

- ・法的な義務ではないが、**罰則の構成要件が不明確**で検察官が**公訴を提起できない**事態を**回避**するため、自治体にとっても、一般に検察協議の意義が認められているように思われる
- ・このことは、昭和48年1月25日付けの全国都道府県総務部長会議連絡事項における「各地方公共団体においては、罰則の定めのある条例の制定、改廃等に当たっては、**関係地方検察庁との連絡を密にし、その運用に支障を生ずることのない適切妥当な規定**が定められるよう配慮願いたい。」からもうかがえる

参照：宇賀克也「地方自治法概説」有斐閣（2023）〔第10版〕

# 【参考】現行法では、カスハラに関してどのような責任を追及できるか

## 自治労「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」における整理

- ・ **カスタマーハラスメント**に関しては、以下のような**犯罪が成立する可能性がある**。  
なお、犯罪の成否は**行為態様にもよる**ので、**一概に言えるわけではない**ことに注意が必要
- ・ 被害者が**カスハラ行為**により**物質的・精神的損害**を被った場合、**不法行為**に基づく**損害賠償請求も可能**

	犯罪に該当しうる行為等（例）	罪名	罰条（刑法）
1	物を壊す、殺すといった発言による脅し	脅迫罪	222条
2	（名誉毀損的言辞を伴う）大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	名誉毀損罪	230条
3	（侮辱的な）大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	侮辱罪	231条
4	（虚偽の風説の流布又は偽計を用いた）SNSの投稿で自治体の信用を毀損させる行為	信用毀損罪	233条
5	長時間の電話。度重なる電話。時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 頻繁に来庁し、その度にクレームを行う 複数部署にまたがる複数回のクレーム 大声、暴言で執拗にオペレーターを責める	偽計業務妨害罪	233条
6	庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 脅迫的な言動、反社会的な言動。物を壊す、殺すといった発言による脅し	威力業務妨害罪	234条
7	言いがかりによる金銭要求（欺罔行為が伴うもの）	詐欺罪	246条
8	従業員へのわいせつ行為（暴行又は脅迫が伴うもの）	不同意わいせつ罪	176条
9	事務所（敷地内）への不法侵入 正当な理由のない業務スペースへの立ち入り	建造物侵入罪	130条
10	一定時間を超える長時間の拘束、居座り	不退去罪	130条

※ 刑法のほか、軽犯罪法等にも該当する可能性あり

# 地方自治体が住民に働きかける手法に関して（法的効果がある手法）

## 条例制定権に関する規定

- **憲法**  
**第九十四条** 地方公共団体は、その財産を管理し、事務を処理し、及び行政を執行する権能を有し、法律の範囲内で条例を制定することができる。
- **地方自治法**  
**第十四条** 普通地方公共団体は、法令に違反しない限りにおいて第二条第二項の事務（※）に関し、条例を制定することができる。  
② 普通地方公共団体は、義務を課し、又は権利を制限するには、法令に特別の定めがある場合を除くほか、条例によらなければならない。

※ 条例の対象となる、地方自治法第二条第二項の「事務」の範囲

- (1) 地方公共団体が処理すべき地域における事務（地方公共団体が実施する地域の利害に係わる公共的事務）
- (2) 法律又は政令で処理すべきこととされている事務

「地方公共団体は、法令に違反しないかぎり随時必要とする事務・事業を企画し実施することができる。ただし、住民に義務を課し、権利を制限する事務を行うには必ず条例によらなければならない」

## 条例に関する主な分類

参照：原田尚彦「行政法要論」学陽書房（2012）〔全訂第7版〔補訂2版〕〕

### ■ 法律の有無による分類

- **自主条例（又は独自条例）**  
法律とは別に独自に事務を創設してこれに必要な事項を定める条例
- **法定事務条例**  
法律に基づく事務について必要な事項を定める条例（委任条例 又は 執行条例）

### ■ 条例の性質面による分類

参照：磯崎初仁「地方分権と条例－開発規制からコロナ対策まで」第一法規（2023）

- **理念・宣言型条例**  
目標や理念を宣言し、PR・広報等の普及・啓発手法を中心とした条例
- **実効型条例**  
実効性を追求し、教育の推進・相談等の誘導・支援手法や、罰則等の規制・指導手法を中心とした条例

参照：松下啓一「政策条例のつくりかた 課題発見から議会提案までのポイント」第一法規（2010）

## 法令と条例の関係（判例）

### ■ 徳島市公安条例事件判決（最大判昭和50年9月10日）要旨

- ・ 条例が国の法令に違反するかは、両者の対象事項と規定文言を対比するのみでなく、それぞれの趣旨、目的、内容及び効果を比較し、両者の間に**矛盾抵触があるかどうか**によって決めるべき
- ・ ある事項について**国の法令中にこれを規律する明文の規定がない場合**



当該法令全体からみて、規定の欠如が特に当該事項についていかなる規制をも施すことなく**放置すべき趣旨**であれば、規律を設ける**条例の規定は国の法令に違反**

- ・ 特定事項について規律する**国の法令と条例とが併存する場合**
  - (1) **条例が法令とは別の目的**に基づく規律を意図するものであり、条例の適用によって**法令の規定の意図する目的と効果を阻害することがないとき**
  - (2) 両者が同一目的でも、**国の法令が必ずしも全国一律に同一内容の規制を施す趣旨ではなく、各地方公共団体において、その地方の実情に応じて、別段の規制をすることを容認する趣旨と解されるとき**



国の法令と条例との間にはなんらの矛盾抵触はなく、**条例が国の法令に違反する問題は生じえない**

# 東京都独自の条例による対応の例 ①

## 東京都受動喫煙防止条例

- ・ **全ての者**に対し、**正当な理由なく**、**既存特定飲食提供施設**において**喫煙**することを**禁止**
- ・ **知事**は、**禁止に違反して喫煙している者**に対し、**喫煙の中止**又は**喫煙禁止場所からの退出**を**命令**できる
- ・ 知事の**命令に違反した者**は、**罰則として三万円以下の過料**

### <健康増進法との比較>

	罰則
法で定める施設における退出命令違反	三十万円以下の過料
都条例で定める施設 <sup>※</sup> における退出命令違反	三万円以下の過料

※ 一定の小規模飲食店のうち、従業員がいるのに全席喫煙できる状態にしている店の場合等

### ■ 参照条文（抄）

（既存特定飲食提供施設における喫煙の禁止等）

第八条 **何人も、正当な理由がなく**て、改正法附則第二条第二項に規定する**既存特定飲食提供施設**（都指定特定飲食提供施設を除く。以下単に「既存特定飲食提供施設」という。）**においては**、当該既存特定飲食提供施設の法第三十三条第三項第一号に規定する**喫煙専用室及び改正法附則第三条第一項の規定により読み替えられた法第三十三条第三項第一号に規定する指定たばこ専用喫煙室以外の屋内の場所**（改正法附則第二条第一項の規定により読み替えられた法第二十九条第一項第二号に規定する喫煙禁止場所を除く。以下「喫煙禁止場所」という。）**で喫煙をしてはならない。**

2 **知事**は、前項の規定に**違反して喫煙をしている者**に対し、**喫煙の中止**又は**喫煙禁止場所からの退出**を**命ずることができる。**

（罰則）

第十六条 **第八条第二項の規定に基づく命令に違反した者は、三万円以下の過料**に処する。

# 東京都独自の条例による対応の例 ②

## 東京都子供への虐待の防止等に関する条例

- ・ 保護者に対し、**体罰その他の子供の品位を傷つける罰**を与えることを**禁止**
- ・ **体罰等の禁止**に対する**罰則**の規定はなし

### <児童虐待防止法との比較>

	体罰等の禁止に係る規定	規定の施行日
法（14条1項）※	児童の親権を行う者は、児童のしつけに際して、・・・体罰その他の児童の心身の健全な発達に有害な影響を及ぼす言動をしてはならない。	2020年4月1日
都条例（6条2項）	保護者（親権を行う者、未成年後見人その他の者で、子供を現に監護するもの）は、体罰その他の子供の品位を傷つける罰を与えてはならない。	2019年4月1日

※ 法14条1項についても罰則の規定なし

### ■ 参照条文（抄）

（定義）

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

二 **保護者 親権を行う者、未成年後見人その他の者で、子供を現に監護するもの**をいう。

七 子供の品位を傷つける罰 保護者が、しつけに際し、子供に対して行う、肉体的苦痛又は精神的苦痛を与える行為（当該子供が苦痛を感じていない場合を含む。）であって、子供の利益に反するものをいう。

（保護者の責務等）

第六条 保護者は、子供の養育に係る第一義的な責任を負っていることを踏まえ、虐待が子供に与える重大な影響を認識し、子供の健全な成長を図らなければならない。

2 **保護者は、体罰その他の子供の品位を傷つける罰を与えてはならない。**

3から5まで（略）

# 東京都独自の条例による対応の例 ③

## 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例

- ・ 都及び事業者に対し、事務・事業の実施における、**障害を理由とした不当な差別的取扱いを禁止**
- ・ 都及び事業者に対し、社会的障壁の除去が必要との意思表示があった場合の**合理的配慮の提供を義務化**
- ・ **差別禁止、合理的配慮の提供義務に違反した場合に対する罰則の規定はなし**

### < 障害者差別解消法との比較 >

	障害者差別解消法 <sup>※</sup>		都条例
	行政機関	民間事業者	
不当な差別的取扱い	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務 (令和6年4月1日から義務化)	義務

※ 法についても、差別禁止、合理的配慮の提供に関しては罰則の規定なし

### ■ 参照条文（抄）

（障害を理由とする差別の禁止）

第七条 **都及び事業者**は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と**不当な差別的取扱い**をすることにより、**障害者の権利利益を侵害してはならない。**

2 **都及び事業者**は、その事務又は事業を行うに当たり、**障害者から現に社会的障壁の除去を必要**としている旨の**意思の表明**（知的障害、発達障害を含む精神障害等により本人による意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害者と**建設的な対話**を行い、その実施に伴う**負担が過重でないときは**、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢、障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について**必要かつ合理的な配慮をしなければならない。**

# 地方自治体が住民に働きかける手法に関して（法的効果を伴わない手法①）

## 要 綱

### ■ 要綱とは

- ・自治体で内部的に定められた規範であり、非権力的な行政作用を担うもの
- ・住民に関係する内容を定めたものであっても、法的には行政の内規であり、行政職員による事務の執行のための基準を定めたものに過ぎないが、将来にわたって反復継続的に行う行政事務を制度的に担保するものでもある

### ■ 要綱の種類

- ・**指導要綱**：行政指導の根拠・基準・内容を定めるもの
- ・**助成要綱**：具体的な補助金等の交付の要件・手続を定めるもの
- ・**事業実施要綱**：行政が行う事業の趣旨目的・根拠・活動内容等を定めたもの
- ・**組織要綱**：住民参加のための組織や臨時的・一時的な第三者機関等の設置・組織・運営方針等を定めたもの

## 行政指導

### ■ 定義（行政手続法第2条第6号）

行政機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。

### ■ 行政指導の種類

- ・**規制行政指導**：相手方の活動を規制するもの
- ・**助成行政指導**：相手方の活動を助成するもの
- ・**調整行政指導**：私人間の紛争解決・利益調整をするもの

### ■ 行政指導の一般原則（行政手続法第33条）

行政指導にあっては、行政指導に携わる者は、いやしくも**当該行政機関の任務又は所掌事務の範囲を逸脱してはならないこと及び行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されるものであることに留意しなければならない。**

2 行政指導に携わる者は、その**相手方が行政指導に従わなかったことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。**

# 地方自治体が住民に働きかける手法に関して（法的効果を伴わない手法②）

## 指針・ガイドライン

### ■ 指針・ガイドラインとは

- ・ **指針**：ある具体的な計画を策定し、あるいは対策を実施するなど行政目的を達成しようとする場合において、準拠すべきよりどころ又は準拠すべき基本的な方向、方法を行政庁が示すこと 「法律用語辞典 第五版」（有斐閣）
- ・ **ガイドライン**：政府や団体が指導方針として掲げる大まかな指針（大辞林 第三版）

### ■ ガイドラインの機能

- ・ **考え方・方針の提示**：ガイドラインにおいて対象となる実施内容・政策についての考え方（理念・目的）や、方針などの提示を行う
- ・ **目標の提示**：ガイドラインにおいて参考となる目標の提示
- ・ **手続内容の提示**：ガイドラインにおいて事務手続、記載方法など形式的な手続きを提示する
- ・ **実施方法の提示等（目標設定方法、取組方法・工程の提示含む）**：  
ガイドラインにおいて対象となる実施内容について、具体的に実施するのに参考になる方法やノウハウ、実施例などを提示する
- ・ **検証・評価方法の提示**：ガイドラインにおいて実施した内容の評価や検証について手順や実施方法を提示する
- ・ **事例の提示**：ガイドラインにおいて参考となる事例を提示する

国の行政機関が公表したガイドライン等の実態把握のための調査研究 報告書（平成28年3月株式会社 NTT データ経営研究所）  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000424429.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000424429.pdf)

### ■ 指針・ガイドラインの例

- ・ 東京都ソーシャルファームの認証及び支援に関する指針（東京都）
- ・ 個人情報保護に関する法律についてのガイドライン（個人情報保護委員会）
- ・ 新型インフルエンザ等対策ガイドライン（新型インフルエンザ等に関する関係省庁対策会議）

# 東京都における指針・ガイドラインによる対応の例

## 東京都ソーシャルファームの認証及び支援に関する指針（2020年6月策定）

- 都は、都と都民、事業者等が相互に理解を深め、社会の一員として共に活動しながら支え合う「ソーシャル・インクルージョン」の考え方に立ち、就労を希望する全ての都民を支援するため、2019年12月に「都民の就労の支援に係る施策の推進とソーシャルファームの創設の促進に関する条例」を策定
- 本条例に基づき、支援対象となるソーシャルファームの認証基準等を定めるため、指針を策定

条例における  
ソーシャル  
ファームの規定

- ① 事業からの収入を主たる財源として運営していること
- ② 就労に困難を抱える方を相当数雇用していること
- ③ 職場において、就労に困難を抱える方が他の従業員と共に働いていること

指針における支援対象  
となるソーシャル  
ファームの認証基準

### ■ 経営主体等に関する基準

- 経営主体は、法人格を有すると共に、ソーシャルファームとしての事業を行うために必要な財務基盤及び実施体制や実現可能性の高い認証ソーシャルファームの事業計画を有していること

### ■ 就労困難者と認められる者の雇用に関する基準

- 従業員の総数に占める就労困難者と認められる者の雇用者数の割合は20パーセント以上とし、かつ、就労困難者と認められる者の雇用者数は3人以上  
など

# 【参考】マンション標準管理委託契約書及び同コメントの改訂（国土交通省）

- ・マンション管理適正化法等の改正、担い手確保・働き方改革、居住者の高齢化・感染症のまん延等、**近年のマンション管理業を取り巻く環境の変化を踏まえた改訂（令和5年9月）**
- ・**カスハラを未然に防止する観点から、関係規定を追加し、管理組合の指示者及び管理業者の指示の受け手を明らかにするとともに、ハラスメントに該当し得る行為をコメントで例示**

## 第8条

（管理事務の指示）

第8条 本契約に基づく甲の乙に対する管理事務に関する指示については、法令の定めに基づく場合を除き、甲の管理者等又は甲の指定する甲の役員が乙の使用人その他の従業者（以下「使用人等」という。）のうち乙が指定した者に対して行うものとする。

※ 甲：マンション管理組合 乙：マンション管理会社

➡ 管理組合が管理業者に対して管理事務に関する指示を行う場合には、**管理組合が指定した者以外から行わないことを規定**

## 第12条

（有害行為の中止要求）

第12条 乙は、管理事務を行うため必要なときは、甲の組合員及びその所有する専有部分の占有者（以下「組合員等」という。）に対し、甲に代わって、次の各号に掲げる行為の中止を求めることができる。

（略）

四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為（カスタマーハラスメントに該当する行為を含む）

➡ 組合員等が、管理業者の使用人等に対し、**本契約の定めのない行為や法令、管理規約、使用細則又は総会決議等に違反する行為を強要**すること、**侮辱や人格を否定する発言**をすること、**文書の掲示や投函、インターネットへの投稿等による誹謗中傷**を行うこと、**執拗なつきまといや長時間の拘束**を行うこと、**執拗な架電、文書等による連絡**を行うこと、**緊急でないにもかかわらず休日や深夜に呼び出し**を行うことなどが該当

同 条 5 甲は、前項の場合において、第1項第4号に該当する行為については、その是正のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

➡ カスタマーハラスメントが組合員等と管理業者の使用人等との間で起こり、その是正が必ずしも共同の利益とみなされない場合があることから、**管理組合に是正に向けた特段の配慮を求めるために規定**

# 東京都における取組状況 (①企業向けの取組)

		取組内容	実績
1	ハラスメント啓発チラシ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ パワーハラスメント、就活ハラスメント、セクシャルハラスメントなど、ハラスメント全般について解説</li> <li>○ 相談先等を掲載</li> </ul>	<p><b>【令和4年11月30日より配布】</b> 令和5年度配布部数：35,000部</p>
2	ハラスメント特設webサイト	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 企業のハラスメント防止対策への理解促進・取組を支援するための特設サイト「TOKYO ノーハラ企業支援ナビ」</li> <li>○ 様々なハラスメントの短編動画や企業の取組事例を公開</li> <li>○ カスタマーハラスメントについては、短編動画（約15分）、企業の取組事例を公開</li> </ul>	<p><b>【令和4年11月1日開設】</b> 短編動画視聴回数：延べ1,457回 (令和5年11月10日現在)</p>
3	カスハラ普及啓発動画	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ カスタマーハラスメントをテーマとした動画をYouTubeに公開</li> </ul>	<p><b>【令和5年9月15日公開】</b> 視聴回数：延べ23,074回 (令和5年11月10日現在)</p>
4	カスハラ特別相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (公財) 東京都中小企業振興公社に特別相談窓口を設置し、企業からの相談にワンストップで対応</li> <li>○ 1回あたりの相談時間は、原則45分間</li> </ul>	<p><b>【令和5年4月3日開始】</b> 相談件数：52件 (令和5年10月末現在)</p>
5	カスハラ専門家派遣	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 対象は、特別相談窓口にて専門家派遣の必要が認められた中小事業者</li> <li>○ カスタマーハラスメント対策の策定や見直しを助言</li> <li>○ 1社あたり4回まで（無料）</li> </ul>	<p><b>【令和5年4月3日開始】</b> 申込件数：4社 派遣件数：8回 (令和5年10月末現在)</p>
6	カスハラ講習会	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ カスタマーハラスメント対策についての知識・情報等を提供するセミナーを開催</li> <li>○ 年3回実施を予定</li> </ul>	<p><b>【令和5年度開始】</b> 参加者数：令和5年7月19日 83人 令和5年9月25日 90人 令和5年11月27日 86人</p>

# 東京都における取組状況（②各局の取組例）

- 都においては、職員の業務の範囲や程度を明らかに超える要求に対し、各局等において、事業の特性を踏まえ、マニュアル、事例集の活用や研修等の実施により、適切に対応

事項	取組内容例
マニュアル	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 行政対象暴力に対する具体的な対応方法に関するマニュアル</li><li>○ 納税者による暴力・威圧行為の発生時における対応方法に関するマニュアル</li><li>○ 消費生活相談を受ける際の基本姿勢や相談対応に関するマニュアル</li></ul>
事例集	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 対応が困難な要求について、事例や対応方法を組織内で共有</li><li>○ 相談内容や苦情等の情報を、システム等に登録・管理し、業務に活用</li></ul>
研修	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 窓口・折衝業務において、相手方との良好な関係を築き、コミュニケーションを促進すること等を目的とした「接遇研修」の実施</li><li>○ クレーム対応に係る基本的知識及び技術、組織としての対応方法等に関する研修を実施</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>○ カスタマー・ハラスメントの対応方法等に関する動画教材（市販DVD）を配布</li><li>○ 職員のメンタルヘルス不調を相談できる窓口の設置</li><li>○ 各局等が外部弁護士による助言等を受けられる体制を整備</li></ul>

※ 上記の取組には、カスタマー・ハラスメント、相談、苦情、クレーム等に対するものも含む。