

# カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会 (第3回)

日時：令和6年2月6日（火）

場所：第一本庁舎 25階 115会議室

午後1時28分開会

【内田部長】 それでは、定刻のほんの少し前ですが、ただいまより第3回カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会を開催させていただきます。

事務局を務めております東京都産業労働局雇用就業部長の内田でございます。今日もよろしくお願い申し上げます。

本日は、委員とオブザーバー、9名の皆様全員にご出席いただいております。

委員の皆様のご紹介はお手元の委員等名簿をもって代えさせていただきます。ご了承ください。

今日の会議資料は、前回同様、お手元のタブレット、テレビモニターに表示をしております。また、本日、連合東京様よりハラスメントに関する冊子のご提供がございました。「はらはらハンドブック」という冊子ですが、こちらを卓上に配付させていただいております。必要に応じてご参照いただければと思います。

それでは、橋本座長、議事の進行をどうぞよろしくお願いいたします。

【橋本座長】 橋本でございます。今回も、皆様にご協力いただき、実りある議論を行いたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

初めに、松本産業労働局次長から一言ご挨拶をいただければと思います。よろしくお願いいたします。

【松本次長】 かしこまりました。産業労働局次長の松本でございます。本日はご多用の中、また、お足元が大変悪い中、お集まりいただきまして誠にありがとうございます。カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第3回）の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

着座にて失礼させていただきます。

カスタマーハラスメントにつきましては、職場や労働環境の問題であることはもちろんで、また、お客様と企業との関係や、サービスを受ける側と働き手、それぞれの人権にも関わる課題でございます。このため、労働団体や経済団体の皆様から現場に即したご意見ですとか、法律に精通された専門家の皆様からご知見もいただきながら適切な対応策を練り上げていくことが重要であると考えまして、これまで2回、皆様にご議論をいただきました。前回は皆様から、ルールを作る場合の方法や効果、実効性の確保、ルール以外の取組の必要性など、多岐にわたるご意見やご提案をいただいたところでございます。本日は、さらに検討を深めるため、「カスタマーハラスメント防止のためのルール作りについて」を議題といたしまして、どのようなルールが有効か、皆様のご意見にも上がっている条例にはどのような内容を盛り込むことが適切か、行政や事業者、都民に求められる役割や責務をどのように考えるべきかといった論点を中心にご議論をいただきたいと考えております。お客様に良い製品やサービスを提供することと、働く人の心身の健康を守ること、この両方が並び立つ東京ならではのルール作りを前に進めていくため、本日も関連なご議論、忌憚のないご意見をいただきたいと考えております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

【橋本座長】 ありがとうございます。

それでは、早速議事に入りたいと思います。

次第に従いまして、まず初めに事務局から、カスタマーハラスメント防止のためのルール作りについて、資料の説明をお願いします。

【内田部長】 それでは、資料3によりご説明をさせていただきます。事前にお送りをしておりますので、10分と少しお時間をいただきまして、ポイントを絞って説明をさせていただきたいと思っております。

まず、資料の2ページ、前回の会議の概要をご紹介します。ルール作りの必要性に関して、現行の労働法では消費者と労働者とのトラブルをカバーできていない、条例のような法的なルールも考えるべきといったご意見がございました。

ルール作りの方法・内容に関しまして、条例だけでなく、ガイドラインも有効、国が示す望ましい取組を事業主に義務づける、中小・小規模事業者に向けたマニュアルのひな形ですとか、業界団体ごとのマニュアル作りも重要といったご意見がございました。

ルール作りの効果・実効性の確保に関しまして、条例違反への対応を明記し、悪質な行為を罰するべきとのご意見がありました。一方で、理念条例にとどめるべき、禁止条例は慎重にといったご意見や、「カスタマーハラスメント」の言葉が条例に盛り込まれること自体に大きな意義があるといったご意見がございました。また、ハラスメントをする主体、される主体、取組を行う主体のそれぞれに有効な施策を議論する必要があること、労使の協働・対話も重要であることなどのご意見がありました。

ルール作り以外でも様々なご意見をいただいております。オーストラリアで、「お客様は神様」とは逆の言葉、「誰も仕えるのには値しない」という意味の「No One Deserves A Serve」というキャンペーンが行われていることとありますとか、H T Tやコロナ禍の虹のステッカーのような分かりやすいアイコンが必要、中小企業への通話録音機能の導入の支援が必要といったご発言もございました。

こちらは本日ご議論いただきたい論点です。(1) カスタマーハラスメントの考え方をどのような形で示すことが適切か、(2) 条例にどのような内容を盛り込むことが適切か、(3) 条例とガイドライン等とはどのような役割分担が適切か、(4) 行政や事業者の役割や責務、都民の役割や責務はどのように考えるかの4点をお示ししております。

ここからはルール作りの参考としていただく資料のご説明となります。

職場のハラスメントの定義に関して、現行法令でどのように記載されているかをお示ししております。セクハラ、マタハラ、パワハラについては、法律で、職場における性的な言動、妊娠、出産等に関する言動、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動と記載しております。指針ではどのようなものが該当するかが記載されております。法律で規定された言動によって労働者の就業環境が害されるものとして、マタハラとパワハラでは、業務上の必要性があるものは該当しないとといった説明もされております。カスハラについては法律上の記載はございません。パワハラ指針の中で「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」という記載がございます。

参考に、パワハラ定義について指針でどのように記載されているのか、抜粋をして紹介をいたしました。代表的な行為の類型として身体的や攻撃や精神的な攻撃など6つを示しております、それぞれの類型ごとに該当すると考えられる例、該当しないと考えられる例が示されております。

次に、責務の記載についてです。セクハラ、マタハラ、パワハラについては、事業主の責務として、必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置が義務づけられておりまして、研修の実施等に努めなければならないと記載されております。また、行為者に関しては、事業主、労働者、それぞれの責務として、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならないとの規定が設けられています。なお、行為に関する罰則はございません。カスハラ指針については、パワハラ指針の中で事業主が行うことが望ましい取組の記載がございます。カスハラ行為者は職場の外でございまして、現行の労働関係法令に記載はございません。

こちらはハラスメント行為に関する制裁の手段を示しております。労働関係の法律にはこうした行為への罰則はないわけですが、悪質なハラスメント行為は刑法の犯罪や民法の不法行為による追及が可能です。また、事業主は、措置義務に違反をし、安全配慮義務違反があった場合には、債務不履行を追及されることもあります。また、社内の制裁として懲戒処分が行われる場合もございます。

次に、消費者の権利と責任に関する説明です。消費者基本法では消費生活における基本的な需要が満たされる権利などが規定されています。また、国際消費者機構は消費者の責務として、主張し行動する責任などを提唱されています。

こちらは消費者庁の教材からのご紹介です。消費者の権利と責任、苦情等がより良い製品につながったり、事故の再発の防止につながるということが示されております。また、従業員や事業者も頑張っており、意見の伝え方には留意しましょうという記載もございます。

次に、消費者基本法について紹介しています。2004年、消費者保護基本法の改正により、従来の消費者は行政に「保護される者」という位置づけが転換をされてございまして、消費者の権利が位置づけられています。また、消費者基本法には事業者の責務として、消費者との間に生じた苦情を適切に処理することなどが規定をされているところです。

ここからは罰則についての資料になります。罰則つきの条例には強い抑止効果がございます。一方、罰則をつける場合には、何が罪に該当するかを明確に限定した記載が必要となりまして、逆に、罰則

の適用がない行為には自由が保障されるという面もございます。

地方自治体は条例で罰則を定めることが可能であります。一方で、刑法の補充性という考え方がございまして、刑罰は法的制裁の中で最も峻厳なものであり、他の保護手段では足りないときにだけ用いられるべきとされております。

こちらは、罰則が憲法に違反するかが争われた判例を2つ紹介してございます。徳島市公安条例事件においては、交通秩序を維持することという規定が犯罪構成要件として明確かどうか争われておりまして、通常の判断能力を有する一般人が理解できるかどうかで決定すべきと示されてございます。福岡県青少年保護育成条例事件では、青少年に対し、淫行またはわいせつの行為をしてはならないという規定と、その罰則について、規制の目的や規定を総合すると、社会通念上非難を受けるべき性質のものを禁止したものであることが明らかといった考え方が示されているところです。

こちらは、条例において罰則があるもの、ないものを、本邦外出身者に対する差別的言動、いわゆるヘイトスピーチの事例でご紹介いたしました。罰則のない条例としては東京都の人権条例がございまして、こちらでは、不当な差別的言動の解消を図るための取組を推進することについて規定しております。罰則はございません。これに対して、川崎市の条例では、拡声器を用いる等の方法によるヘイトスピーチを禁止しておりまして、禁止規定への違反行為を繰り返した場合の罰則が設けられているというところです。

こちらのページでは、セクハラ・パワハラに関して事業主に求められている措置義務をお示しいたしました。男女雇用機会均等法や労働施策総合推進法に基づきまして、厚生労働省の指針の中で、1つ目に周知・啓発、2つ目に相談対応体制の整備、3つ目に事後の迅速、適切な対応、4つ目にプライバシーの保護や不利益な取扱いの禁止、こうしたことが示されております。このうち、カスハラについて事業主に推奨される取組がございまして、2の(3)の相談窓口、(4)の相談対応、4の(10)の不利益な取扱いの禁止、3の(5)の事実関係の確認、3の(6)の被害者への配慮、こちらが事業主に推奨する取組とされているところです。詳細はこちらのページに記載をしておりますので、後ほどご確認くださいと存じます。

ここは、カスタマーハラスメントを防ぐための規定のつくり方に関して、禁止、責務を規定する表現についてどのような記載が考えられるのかをお示ししております。義務と呼ばれるもの、努力義務と呼ばれるもの、配慮義務と呼ばれるものがあります。「ものとする」という表現よりも、「ならない」という表現のほうが拘束力が強いとされているところです。

こちらは、「努力義務」規定の効力について判例でご紹介をしております。努力義務については、規範的効力を及ぼすものではないとする見解を示す判例がある一方で、単なる訓示規定ではなく、不法行為が成立することがあり得るとした判例もございまして。また、法律の逐条解説には、損害賠償責任などの効力が直ちに生ずるものではない、もっとも、裁判で考慮されることはあり得るといった説明もございまして。

努力義務には、訓示的、抽象的なもの、具体的なものの2つに分類できるといった考え方も示されております。こうした努力義務の規定は、法制化された後の認識の変化などに応じて、後に強行規定化される可能性があって、日本の労働立法はそうした多くの事例を提供しているといった解説もございました。

次に、「責務」と「禁止」の表現について、東京都男女平等参画基本条例を紹介させていただきます。この条例では、第5条で都民の責務として、男女平等参画社会について理解を深め、男女平等参画社会の促進に努めなければならないと規定をしております。第14条では、何人も、あらゆる場において、セクシュアル・ハラスメントを行ってはならないと禁止規定を設けております。この条例に罰則はございません。

ここでは、権利に配慮する際の表現の参考として東京都の条例を紹介しています。青少年への不健全な図書類の販売を規制する条例の中では、青少年の人権の尊重と配慮の記載がございまして。ヘイトスピーチを禁止する条例では、表現の自由その他の憲法の保障する自由と権利を不当に侵害しない旨が規定されています。屋外広告物を規制する条例では、政治活動の自由、表現の自由などの基本的人権を侵害しないよう留意することが規定されてございます。

こちらの資料では、判例や社会状況の変化を踏まえて法令が対応してきた事例として、セクシャルハラスメントの例を紹介しています。最初に法制化をされた際には女性へのセクハラが対象となっておりましてけれども、その後で男性、同性間、LGBTへと対象が広がってきまして、事業主の配慮

義務は措置義務に強化をされてきたという変遷がございます。

こちらは、業界団体においてガイドラインなどが作成されている例として、お菓子の業界の例と携帯電話販売代理店様の協会の例をご紹介します。例えば、丁寧に説明しているにもかかわらず同じやり取りが3回繰り返されたら、対応を打ち切ってよいでありますとか、110番通報の前に事前警告を複数回行うといった内容がマニュアル化をされております。

公共サービスの現場の対応として、日本民営鉄道協会さんの例、消費生活センターの例も紹介させていただきました。後ほどご覧いただければと思います。

業界向けのガイドラインの例として、コロナ禍では業界団体が主体となってマスク着用などに関してガイドラインを作成することが求められておりましたので、それを紹介させていただきます。その際に、東京都が業界団体の参考にしていただくためのガイドラインを作成しておりました。前回、委員の中から業界ごとのマニュアルも有効といったご発言がございましたので、参考に紹介させていただいております。

最後に、令和6年度予算案における東京都の取組を記載しております。都民向けのウェブサイトの作成、カスハラ防止対策月間、ポスターの作成などを新たに予定しております。予算が認められましたら、関係団体の皆様方も連携しながら進めていきたいと考えております。

事務局からの説明は以上になります。

**【橋本座長】** 事務局からのご説明、どうもありがとうございました。

それでは、意見交換を進めていきたいと思っております。本日の会議は午後3時までとなっておりますので、進行にご協力をよろしくお願いいたします。

本日は、カスタマーハラスメント防止のためのルール作りとして、条例は有効かどうか、そして、その内容はどうかあるべきかを中心に、これまでの2回の会議の議論を踏まえ、各委員の皆様のご見解を伺いたいと思っております。

まず、団体代表の委員の皆様から名簿の順にお願いいたしますが、1人5分程度ということですのでよろしくお願いいたします。

それでは初めに、大下委員、お願いいたします。

**【大下委員】** 東京商工会議所、大下でございます。

企業の立場で申し上げますと、消費者の権利との関係等は難しい部分がありますが、1つには、やはり、事業、業務の通常の運営に著しく支障を生じさせるような事象や、従業員の心身の健康に影響を与えるようなものについては、都道府県の取組等も含めて何らかの対応があることが望ましいだろうと思っておりますし、その裏づけとして条例といった形も考えられるのかなというふうに思っております。ただ、今もいろいろと資料をご説明いただきましたけれども、どこまでをどう取り締まるのかといったようなところはなかなか難しい部分があるのかなと思っておりますので、罰則つきといったようなところまで持っていくのは現時点ではあまり現実的ではないのかなと思っております。経営者、働く人、消費者の三方に対して、カスタマーハラスメントというのはなくしていくべきですよ、あつてはなりませんよねというような考え方をしっかり社会に浸透させていく、啓発をしていくということが、条例をつくるのであれば主たる役割になってくるのかなというふうに思っております。

また、国や東京都などの自治体が条例をつくったところで、例えば同じ業種でも、うちは絶対許さないというところと、うちは多少許してお客さんに来てほしいと思うところがどうしても出てきてしまうと思います。また、業種、業態によっても対応はいろいろ違ってくるかなと思っておりますので、最終的には、各業界で企業が自ら考えて、業界ごとのガイドラインを自分たちでつくることが、実効性を持たせる意味では大事なのかなと思っております。その際に、どういった内容を考えなければいけないのかといったところの裏づけ、土台、法的な根拠として条例を策定するという事は非常に意味があるのではないかなと思っております。

最後に、事業者の責務、あるいは行政の責務という点ですけれども、今のような形で、東京都が事業者、働く人、消費者の三方に対して、カスタマーハラスメントというのはよくないですよ、なくしていきましょうという考え方をしっかりと周知して、それに基づいて、事業者側は、事業と働く人を守るということが一番の責務であり、そのために必要な取組を業界や各企業で考えてしっかり取り組んでいくということになろうかなと思っております。顧客・消費者側への啓発といった部分は、前回の会議

で申し上げましたが、自治体にぜひ頑張ってくださいなというふうに思っています。いろんな形でキャンペーンを打っていただいて、広く社会の動きとして、こういうものはなくしていきましょうと。東京が率先して、そういうものがない社会をつくっていきましょうと働きかけていただく、そこが東京都に果たしていただくべき役割なのかなと思っております。そういうものがあれば、事業者の側としても取組を進めやすいかなと思っております。

私からは以上です。ありがとうございます。

**【橋本座長】** ありがとうございます。

次に、小野寺委員、お願いします。

**【小野寺委員】** 東京都商工会連合会の小野寺と申します。よろしくお願ひいたします。

私どものほうも、中小企業、小規模事業者の団体といたしまして、地域の事業者の皆様いろいろなご意見等々をお伺いさせていただきますと、どの事業者、業種を問わず、やはりそういったカスタマーハラスメントというのはよくない、何か規制なり制限をかけたほうが良いという各事業者さんの意見が多いなというところでございます。私どもも、やはりそこら辺は、事業を継続していく上で何らかの制限を設けたほうが良いというふうに考えてございます。その制限がどんなものかというふうに考えたときに、条例という形で策定されることが好ましいというふうなことを考えてございますが、ただ、条例といっても、やはり罰則付きのほうが一番抑止力になるということは分かるのですが、業種によっては、様々な業種がございまして、その業種に1つの条例で全て罰則ができるかというと、現状ではなかなか難しいのかなと思います。例えば建設なんかであれば、建設業であると、消費者とのつながりだと、住宅の改修とか設備工事、大変大きな金額のものになってございまして、見積書を提示して打合せをしてと。その対価に対していろいろなクレームなり、もしかしたらハラスメントなり、そういったものが生じると。また、小売やサービス業であれば、日用品を取り扱う中で、金額のほうもかなり低くなってきてまいりますし、接するお客さんも多くなっていくという中で、1つの条例で全て罰則ということはなかなか難しいので、概念なり理念的な、そういったものを条例で定めて、先ほどもございましたが、業界、もしくはその団体等々でマニュアルの作成、ガイドラインの作成、そういう実態に合わせたものをつくって実行していくということが好ましいのではないかと考えております。また、そういった中で、いろんな業界があるわけではございますが、事業者のみならず、例えば金融機関であったりとか、先ほどの資料にもございましたが、公的な機関、地方自治体、そういった中でもカスタマーハラスメントと取られるような行為があるというふうにも聞いてございますので、そういった中で様々なガイドラインをつくっていくということがきつと求められているというふうに考えてございます。

それと、また、パワハラやセクハラ、そういったものは会社の中、組織の中にいる者が行うという形で先ほどの資料でもご説明がございましたが、カスタマーハラスメントというのは一般消費者の方が行為者となるということなので、そういった方をどういうふうに規制していくかということがございます。そういった中では、広く社会通念上の認識を持ってもらうということが大切なので、条例をつくって広く周知をしていく、東京都というような形で条例をつくっていけば、一般の方にも広く知っていただけるのではないかとというふうにも考えてございます。

また、そういった広く周知をしていくという中で、これは少し今回の議論と外れるかもしれませんが、いろんなハラスメントはノーだよというようなところを、都民なり、広く言えば国民、そういったところに知っていただくためには、教育の場でもそういったものはいけないということ、授業なのか、それとも現場なのかは分かりませんが、そういったところでも取り組んでいくことも、即効性はないですが、社会全体で取り組んでいくというようなメッセージを伝えられるのではないかとというふうにも考えてございます。

それでは、私のほうは以上となります。

**【橋本座長】** ありがとうございます。

次に、神委員、お願いします。

**【神委員】** ありがとうございます。東京経営者協会の神でございます。

条例に関しましては、社会の認知、理解を促すという点、それから、カスタマーハラスメントに悩まされている企業であったり、働いている方々を守る手段として、カスハラという文言を盛り込んだ条例を都独自で制定することについては私どもとしては異論はなく、大いに歓迎をしたいと考えているところでございます。一方で、どのような内容の条例とするべきなのかという点につきましては、これまで申し上げてきましたとおり、行為者に対しても企業サイドに対しても罰則を設けない理念条例にとどめるべきではないかというふうに考えているところでございます。まずはカスハラに関する社会の認知、理解を進めながら、カスハラの客観的な実態の把握であったり、事例の蓄積を進めること、あるいは、今日のお話にも出ておりますが、業界ごとにガイドラインやマニュアル、モデル約款の整備などの取組を促していくことが現時点での現実解ではないかというふうに考えております。

実効性を担保する方法として罰則を科するべきとのご意見もあることは承知をしているところでございますが、そもそも悪質な行為に関しては、現行の刑法であったり、民法において責任の追及が可能というふうに理解をしております。仮に罰則対象のカスハラ行為を具体的に明示してしまうと、これは限定列举か、例示列举かという法的な整理も重要になりますけれども、いわゆる類似行為と言われるものについては罰則の適用外で許容されるといった誤ったメッセージを与えることにもなりかねないというふうに感じております。また、カスハラの行為につきましては、発生場所の特定が場合によっては困難なケースもありまして、適用範囲が限定される条例による取締りでは十分な抑止効果を期待できない場合もあるのではないかと思います。これらを踏まえたと、罰則付きの条例というのはなじまないのではないかと考えているところでございます。昨年、2023年に国で法定刑化をされました撮影罪に象徴されますように、条例による抑止には限界があるという点も付言をしておきたいと思っております。

それから、取組が不十分な企業に対して罰則であったり、措置義務を強制的に課するという点については、国のパワハラ指針で、事業主として望ましい取組という形で整理されているものを条例でハードルを上げて強制化することになり、やや行き過ぎではないかと感じております。また、努力義務にとどめるとしても、東京都だけがハードルを上げることに変わりはありませんので、国の指針を超えた取組を都内の事業者に求めるというのは、とりわけ中小企業において負担感が大きくなるのが懸念されるというふうに感じております。仮に企業サイドに努力義務を課すとしても、規定の在り方としては、今日の説明資料の21ページに示されておりますように、訓示的・抽象的努力義務とするべきであり、加えて、様々な面で行政による力強い支援といったものをお願いしたいというふうに感じております。

企業経営にとってプラスとなるような消費者からの正当なクレームは排除されない仕組みづくりが必要ですが、この問題というのはカスハラ問題とは切り分けて検討するべきではないかとも感じているところでございます。

それから、消費者の権利といったものを重視する余りに極端に消費者寄りの施策を進めることも、これは、カスハラ問題解決の観点から、かえって悪影響を及ぼしかねないのかなというふうにも思っています。

一方、従業員を守るために企業サイドが過剰なカスハラ対策を講じるというのも、カスハラ問題の本質的な解決にはつながらないというふうに考えております。

また、カスハラ行為者に対して具体的な禁止行為を明示することなく、単に「カスハラをしてはいけませんよ」と迫る禁止条例を制定するのも、実効性の観点から考えると、やや疑問があると思っております。

望ましいのはバランスの取れた取組を進めることであって、企業、消費者といった立場によらない、対等、あるいは互尊、お互いに尊重するといった考え方の中で、企業と消費者が共に良好な関係の中で消費する場を創り上げていくこと、つまり、共創していくことに重点を置いた取組をぜひ行政サイドからいろいろな形で進めていただきたいというふうに考えているところでございます。

私からは以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、佐々木委員、お願いします。

【佐々木委員】 よろしく申し上げます。連合東京、労働側の立場でお話をさせていただければいい

うふうに思います。

まず、今、資料としてお配りをさせていただいた「はらはらハンドブック」の19ページに記載があるのですが、我々としてもクレームとハラスメント行為は違うということ、これは企業の研修とかでも教わりますけれども、やはり、商品やサービスの向上に当たるといいますか。そういったご指摘、改善ということに対しては、労使で課題解決に努めなければならないということは当然のことであろうというふうに思っています。我々が感じているのは、商品やサービスの向上とは全く違う話だと。行為者の自分の利益のためであったり、欲求を満たすことであったり、視点が全く違う、そういった要求に対しては真摯な態度で、しっかりと駄目だと言うべきだということを申し上げたいというふうに思います。

以前からずっとお話をさせていただいておりますけれども、やはり、東京で全国に先駆けて、民間と公務のそういったハラスメントの防止に関する条例を制定するということはすごく意義があると。全国に広げていくということは意義があると思います。今日も関東の違う県の方から、労働会でですけども、ご連絡をいただいて、詳しい情報を教えてほしいとか、うちでもぜひ取り組みたいとか、そういった声を聞いていることも事実でございます。ですので、東京発信ということは非常に意味があるのだろうなというふうに考えています。理由は、利用者が一番多い東京都であると。サービス業、公務に従事する方ですね。もちろん消費者の方もということでございます。やはり、ほかのハラスメントと違って、職場の外で起きる。特に行為者はお客様のことが多いですから、そういった方がハラスメント行為をすることに対して、企業がどんなに安全配慮義務を頑張っていただいてもといたしますか、限界があるのは明らかだと思っております。従業員を守るイコール企業を守る、組織防衛という視点からも、経営側の皆様が職場環境を改善していただいたり、安全配慮義務で相談窓口をつくっていただく。一時的窓口はすごくありがたく感じておりますけれども、やはり加害者の特定も困難ですし、先ほどの度合いの話もございますから、必ずどこかで限界があるというふうに考えます。なので、行政の立場から独自の条例、また、先ほど、ガイドラインも業種ごとというお話もありましたけれども、まずは行政として、東京都として提示をしていただいて、そういったものを参考に独自で業界ごとにマニュアルを作ると。産業別なのか、企業別なのかは分かりませんが、そういったものを作るということは実効性が高いだろうなというふうに考えます。

条例の中身の話ですけども、やはり、カスハラ定義というものを、お客様への商品に対するサービスの向上というものではないということ、先ほどから理念型というお話もありますが、定義をしっかりと意味では理念型のほうが望ましいのかなとも考えます。条例を策定いただいた後の周知、これがすごくまた大事でありますので、これは後ほど申し上げます。防止のための具体的策として、先ほど申し上げたガイドラインというものが値するのだろうというふうに思いますので、これはセットだというふうに考えております。

これも私たちが何回かお話をさせていただいておりますけれども、東京都としてのメッセージとして、サービスを受ける側とサービスを提供する側が共に尊重される社会をつくる、こういったことを考えるべきだと。東京都は安全・安心な都市であるということ、これをアピールする意味でも非常に重要な条例である、条例を策定する意義があるというふうに考えます。

罰則の議論は、我々として罰則をつけてほしいところもありますけれども、それよりも我々としてプライオリティーが高いのは、やはり、幅広い行為をカスタマーハラスメントと捉えていただきたいということは従業員視点においても重要かというふうに思います。あまり狭めてしまって、そこに論点が移ってしまうと、せつかくの条例というものが絵に描いた餅になってしまうのかなということ、とにか、カスタマーハラスメントというのはやってはならないのだと。カスタマーハラスメントは東京都としては禁止していますよということをはっきりと態度で東京都として示すということは意義のあることであろうというふうに考えています。

定義づけに関して、いろいろな論点、または解釈の仕方があると思っておりますけれども、明らかに相手の発言によって従業員の方が、もしくは企業が何かしらの損失を被るというようなこと、相手が地位をおとしめたり誹謗中傷をする行為は全てカスハラと認定していただきたいなというふうに私たちは考えています。

具体的なガイドラインの話に移りますけれども、先ほどの条例を制定いただいたということの前提で、今回も予算をつけていただいておりますが、東京都独自としてのポスターやCMの作成であったり、企業や行政の顧客対応の定期的な勉強会、研修ですね。先ほどの学校の教育でというお話もあり



がたいなと思いましたが、そういった機会を提供することであったり、相談窓口の設置も、相談窓口の設置をしていただいている大企業は非常に多いかと思いますが、やはり、中小企業のところはそんな専門部を置くということはなかなか難しいというふうに思いますので、行政が企業側の相談を受けるというような視点でも、窓口の設置というのは、行政の機能として持つということは重要だというふうに思います。そこに従業員が行くというよりは、企業側が、こういった場合はこういうふうに従業員からお困り事をいただいている、ハラスメントを受けているということに対して、適切な行為というのはどういうものなんだということをここで指導なり教育、アドバイスをいただけるということは非常に有意義なのではないかなというふうに思います。

これは次年度の話になるかもしれませんが、やはり、費用という意味では、電話の対応の録音であったり、接客時の防犯カメラの設置であったり、そういったものは大企業ではやっているところがあるかもしれませんが、中小企業ではなかなか難しいというふうに思いますので、そういったところの費用の助成ということは何卒お願いしたいなというふうに思っておりますし、我々もいろんな場で運動としてやっていきたいなというふうに思っています。

法律に関して、罰する行為というのは、今でもこういうことは類型化によって、自治労さんの過去の資料にありましたけれども、こういうことは脅迫罪に当たるのだとか、いろいろあったかというふうに思いますので、そういった整理の仕方をぜひガイドライン等に明示いただいて、行き過ぎたお客様の行為についてはカスハラというところの次元を超えているのだというような意味でもぜひご提示をいただきたいですし、類型化はぜひご提示いただくということをお願いしたいと思います。時間拘束型、リポート型、暴言型、暴力型、威嚇型、権威型、店舗外拘束型、いろいろあると思いますけれども、あと、セクハラ型というものもあるかと思います。そういったものを類型化してご提示いただくと、非常に判断をしやすくなるかなというふうに思います。

東京都発信で、東京で働いてよかったということが労使双方で思えるような、そういった地域にしていきたいと思っておりますし、この地域でのサービスを受けて本当に豊かになったなということを感じられる社会をつくってきたいということが我々労働側の思いでありますので、ぜひ前向きに条例等の制定をお願いしたいというふうに思います。

私からは以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、三原委員、お願いします。

【三原委員】 東京都中小企業団体中央会の三原と申します。どうぞよろしく願いいたします。各委員の皆様から既に意見が出ておまして、私もこれから申し上げることは、ほぼほぼ重なる部分が多いのですが、私の意見を申し上げたいと思います。

まず、カスハラに対してのルール作りは企業にとっても従業員にとっても必要と思われれます。人手不足の中で、カスハラを起因とする離職者等を防ぐとともに、労働問題に発展することを防ぐといった企業防衛の観点からも必要と言えます。しかしながら、加害者となり得るお客さんや取引先の従業員等に対する罰則付きの条例となりますと、反作用として企業側にもそれなりの義務が課されることが想定されます。民間の中小企業、小規模事業者にとっては、その義務が経営的に重荷になることが懸念され、強い条例の制定には躊躇を覚えます。そのように考えますと、東京都のカスハラ防止対策としては、理念・宣言型の条例とともに、ガイドラインの作成、そして、企業に対しては対応マニュアルのひな形を示して作成を推奨するといった複合的な対策を取るほうが、ハレーションが起きないのではないかと考えられます。

また、前回の検討部会の意見の中にあつた「行動変容」というワードが重要と考えております。現在、物流2024年問題が企業経営にとって課題となっています。その対応の一つとして「荷主、消費者の行動変容が必要」とされています。カスハラ対策の一つとしても、まさに行動変容が必要と思われれます。前回、大下委員、また、中込オブザーバーから話があつたとおり、今の日本の現状は、企業側が過剰なサービスを提供し、消費者はその過剰なサービスが当たり前となっていることが原因となっているケースが多いのではないかと考えます。個人的に最近感じていることをお話しいたしますと、私は朝、出勤する前に、事務所近くの飲食店でコーヒーを買ってきます。昨年11月頃だったと思うんですが、カウンターの人が外国人の方になりました。今まで当たり前聞いていた「いらっしゃい

ませ」、「ありがとうございました」という声は聞こえなくなりました。最初は、「まだ慣れていないからかな」「まだ教育されていないのかな」、と違和感を覚えました。しかし、我が国では当たり前の、客に対しての「いらっしゃいませ」などという声かけは、諸外国では当たり前ではないようです。また、朝の通勤電車で「ラッシュにより3分遅れましたことをお詫びいたします」などといった車内アナウンスが入るときがあります。このようなことを一々アナウンスするのも日本のローカルルールだと思います。そうして考えてみますと、我が国の客に対しての接し方はサービス過剰なのではないかと思えます。過剰なサービスが当たり前になりますと、些細なことでも気になり、それが高じて正当とはいえないようなクレームやハラスメントにつながってしまうのではないかと感じています。そこで、客としての意識を変えていくこと、企業としてはどこまでやるべきなのかを考えていくことが必要であるように思えます。そのためには、不特定多数の消費者や企業の価値観を変えていくための活動が必要になります。既に動き始めてはいるものの、国や東京都といった地方公共団体が、客も企業も意識を、行動を変えていこうといったような啓発活動を従来にも増して積極的に行っていくことがカスハラ防止対策に重要だと思います。時間はかかるかもしれませんが、そうすることにより、客にも企業にとっても互いに良好な環境が醸成できるのではないかと考えます。

また、前回の検討部会で、大下委員や小野寺委員からH T Tについての言及がありました。現在、東京都においては「脱炭素社会の実現のために小さなH T Tから始めましょう」と、チラシやポスターの作成、さらにはテレビコマーシャルなど、積極的に広報活動を行っています。これはまさに我々の行動変容を求めているものです。カスハラ防止対策の一環として、条例の制定等といった対策とともに、行動変容を促す同様の啓発活動を行うことは有効な対策になり得るのではないかと思います。私からは以上でございます。

**【橋本座長】** ありがとうございます。

ここからは学識経験者から名簿順に発言をしたいと思います。

まず、内藤委員、いかがでしょうか。

**【内藤委員】** 内藤です。

ここまで皆さんがおっしゃっている意見とかなり似たことになるのですが、労働力不足が言われる中、政策としては、今後はより一層働く人を大切にす、これは人権の視点だと思いますけれども、かつ健康で安全に働いてもらう、これは労働安全衛生的なアプローチですが、そういったことのための仕組みを考える必要があるかと、そういう視点で考える必要があるかと思えます。そして、今回の事務局の資料でも、これまでも紹介してもらっているとおり、カスハラについては、ILO条約などの国際条約がありまして、これを日本企業として目指すことが必要になってきているということが考えられます。東京都において、日本の職場の環境や、取組や、そして、今までの話にも出ている市民の意識改革という点において、他の地方公共団体にまだない政策を打ち出すということで、東京はもちろんですが、東京だけでなく、日本の職場の環境を変えていけるのではないかと。東京都はそういう役割を担っているのではないかと思います。もちろんこれには、カスハラについての国がまだ持っていないところの法制化への影響といったものも含まれると思えます。その点で考えますと、今まで、ここでも出ていますけれども、労使、そして市民、一般の方々、こういったあらゆる層へのこの問題の啓発という点では、条例という形でルール化をし、キャンペーンなどの根拠としていくということがとても効果的であると私も考えております。

その際、やはり、どういったルールをそこに盛り込んでいくかということが大事になってくるわけですが、ハラスメントはどれも、これはカスハラに限らずですけれども、事後に精神的な損害をとっても被ることが多いんですね。これは本当に調査研究でも、多い割合で鬱等のメンタルヘルスを患っています。そうしますと、職場復帰にすごく時間がかかったり、中には退職に至る方もいます。そのため、事実確認や処分などの事後対応といったものも大切なんですけれども、より予防や早期の対処といったものが大事ではないかと、私は事案に即して考えております。そのため、労働者を雇う事業主による労働者の保護、ハラスメント予防というものが大変重要であると考えています。国のハラスメント対策というものも企業の対応義務からスタートしておりまして、カスハラについては国がまだ対応できていないのですけれども、この部分について東京都から国際基準を先取りする形で、いずれ国もこれを国内法化していくと思えますが、まずは都から企業に取り組んでいただくようにしてはど

うかと私は思っております。

なお、先ほどセクハラ型という話も類型化の中でありましたけれども、セクハラの場合は、実は均等法の指針で、これは中込オブザーバーが詳しいので、補足していただければと思いますが、均等法の指針で第三者を行為者に含めておりまして、カスタマー、第三者からのハラスメントのときにセクハラの要素が含まれていれば、それは均等法のセクハラの規定の中で事業主として対応しなければいけない、10項目について全て対応しなければいけない措置義務となっておりますので、既に第三者からのセクハラについては、社内の労働者同士のセクハラと同様に取り組んでおられると思います。

さらに、ここでも今回お示しいただきましたけれども、国のパワハラ指針で、今般、カスハラについて望ましいとしている（1）から（3）です。（1）から（3）の3項目については労働者を雇用する側でのみ行うことが可能なものになっていまして、行為者の処分とか、そういったものは省かれていますので、少なくとも国が望ましいとしているこれらの措置を都においては必ず行うこととしてはどうかと思います。先ほどのセクハラでは、もう既に第三者からのセクハラも全て事業主さんで取り組まれていると思いますので、そこにカスハラを加えるような形で取り組めるようになるのかなと思っております。

そして、事業主の措置を義務化した場合、それから、カスハラを禁止した場合、それらの違反についてどういった実効性を付与するのかという問題が次の段階としてあると思います。罰則という話が出ているのだと思いますが、これは多分、後者、カスハラを禁止した場合に、禁止された行為が行われたらどうするかという話で出てきているのだと思いますが、禁止される行為が実際にあった場合には、まず、被害者が救済される制度というものがより重要なのかなというふうに私は思っていて、その救済や紛争処理の制度としては、国のパワハラ法の法制度の中にも入っていますけれども、自治体の条例であれば、都も持っていますが、男女共同参画条例のような苦情処理制度や、それから、東京都では労働相談や紛争解決制度を持っていますので、これらを利用することができないかなと思っています。これは勝手なアイデアですけども。都も国と同様に労働相談は有効に機能しているというふうに聞いていますので、こういった実効性確保の在り方というものもあるのかなと思います。

次に、条例なのか、ガイドラインなのか、どちらに落とし込むことになるのかは分かりませんが、望ましい取組というものを示すのがいいのかなと思っています。それに関して、2019年の国のハラスメント法制の改正時に、セクハラがある均等法の第11条第3項に、事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置——これは義務の措置ですね。10項目。——の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならないという規定が設けられました。これは、企業をまたいでセクハラが起きたときに、被害者が自分の使用者に訴えたけれども、行為者が外に、別の企業にいる場合は、こちらのご相談を受けた使用者は事実確認が被害者からしかできないので、行為者に対してはどうするかといったときに、こちらの行為者を雇用する事業主に協力を依頼した場合に、協力に応ずるよう努めなければならないという規定が入ったのです。これは、ハラスメントの法改正の前に、あるハラスメントの組織をまたいだセクハラ事件が起きたことを契機に入れられたものなのですが、実際にはこういった取組は事業主さんで行われていて、そちらの誰々さんがしたので、そちらで調べてもらえないかとか、処分してもらえないかということをやるといったことが行われています。これは報道もされているところです。こういったものを望ましい取組として示すというのはどうかと思います。そうしますと、行為者が別の組織の労働者であるわけなので、その組織に問題を気づかせて取り組んでもらうことで抑止に、次の防止につながるということ、ここで議論されている罰則の持つ役割である抑止力、これを一部代替することも可能なのかなと思います。

それから、あと、議員や議員候補者に対するハラスメント対策を講じるということが政治分野における男女共同参画の推進に関する法律で定められております。この法律を踏まえて、議会を含む地方公共団体のあらゆる職場からあらゆるハラスメントをなくすという視点での行為者、被害者の対象設定や規定ぶりというものも重要かと思っています。つまり、議会や公務職場を含めて、誰もが行為者にも被害者にもならないという範囲設定ができないものだろうかと思います。

最後に、ここまでのお話で、東京都から、行政サイドからというお話が出ていましたけれども、やはり、一般の方への啓発を行っていかなければいけないことを考えると、東京都だけではなくて、労使を含め、東京都と労使の三者が一体となって取り組むということもこういったルール化の中を含めていけたら有効なのかなというふうに思いました。

長くなりまして恐縮です。以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、私、橋本から発言をさせていただきます。

私は行政法を専攻しているのですが、社会実装の法学という考え方を提唱して、社会のルール、あるいは、法的仕組みの構築の在り方というものを研究しています。政策目的に照らしつつ、合意の形成、フェアネス（公正さ）、あるいは憲法上の権利の尊重、こういった基本的価値を踏まえて、単なる経験主義ではない法的に合理的な仕組みを探索するというふうなことを考えております。カスタマーハラスメントを減らす、なくすための東京都のルール作りという課題に照らしまして、私の意見を述べたいと思います。

まず、条例とガイドライン、これは両方とも必要であって、両者がかみ合って機能する方策が重要と考えます。条例には、カスタマーハラスメントとは何かという基本となる定義、少なくともガイドラインを組み立てる上で基本となる枠組み、あるいは考え方、これは条例に定める必要があると思います。条例の内容につきましては、前回も最後に述べましたように、各主体の責務規定を中心にするのが望ましいと思います。具体的な行為要件を条文に書き切って、ある主体の法的義務とするということではなくて、責務を明記するとよいと思います。この場合は、行為義務でない以上、義務違反について罰則を科する仕組みとはなりません。しかし、責務規定であっても、書きぶりによって強いメッセージを出すことは可能であると考えますし、そのことにより、国の法令ではない条例という手法の特質も活かせるのではないかなど思っております。特に、都民の責務と、こういう定めを置くことができることが都条例の最大のメリットであろうというふうに思います。例えば、都民の責務として、カスタマーハラスメント行為をしない、あるいは、してはならない等の規定を置くことができれば有効なのではないかなど考えます。この辺りは、国の法律だと国民の義務のような条文をつくらなければならないと思われまから、東京都が先導的にこの問題に対処するという意味では、都民の責務という枠組みが使えるということはメリットではないかなど思っています。責務規定とすることは、例えばガイドライン等に委ねる、あるいは、今後の国の法令レベルの規定を待つといった考え方とも整合するのではないかなど思っています。さらに、主体設定を都民とするということが、カスタマーハラスメントの性質に照らしても適切なのではないかなどいうふうに考えます。また、東京都の責務規定というものも非常に大切であるというふうに思います。これは今後の政策展開につながりますから、これを担保するという意味でも非常に重要だと思うし、これは前回でもちょっと申し上げましたが、例えば教育であるとか、こういったところについていくといったことも東京都全体で取り組んでいただくということが望ましいかなど思っております。

各論的に幾つか私見を述べさせていただきますけれども、まず、消費者の権利への配慮ということについては、カスハラに関する都民の責務を厳格な書きぶりにするということであればあるほど、消費者が萎縮したり、正当なクレームが排除されないような配慮規定というものは必要になるだろうと思っております。

それから、事業主の責務規定を仮に定めるとした場合に、恐らくカスタマーハラスメントは、取引先との関係、あるいは、大企業と中小企業との間等で発生するということも考えられるだろうと思えますし、そういった、社員からカスハラの行為者を出さないというような要素をそこに盛り込むということも重要なのではないかなど思っております。

それから、都条例ということでありまして、都下の区市町村、これとの連携ということ条例のほうに定めて、東京都自体は自治体として大きな主体でありますけれども、恐らく、住民等とより接点があるのは市区町村であろうというふうに考えられますから、ここと連携してルール作りを進めるというようなことがよいかなどいうふうに思います。

それから、これは既に先生方から出ておりますけれども、業界団体において主体的な取組が進むような規定、これを設けるとよいかなど思っております。

それから、条例化ということになりますと、指導、勧告等の行政指導に当たる規定を置くかどうかということも考えられますけれども、私としては、現状、条例に指導、勧告等の規定を置いても、行政側のほうに実効性確保を図る体制がないと、その意味は薄いのではないかなどいうふうに思います。他方で、条文に規定を置かなくても、東京都による情報提供、あるいは行政指導ができないということにはなりませんので、ここは、現時点では必ずしも指導、勧告等の規定を置く必要はないと感じております。勧告、あるいは公表とかについて、何か明確な条文を仮に置いたとすると、これを実施す

るためには、事実認定、あるいは、反論、意見陳述といった事前手続を条例に整備する必要があります。しかし、そこまで規定して仕組みを動かしていくということが今すぐできるかということ、必ずしも適切ではないような気がいたしますので、明文で行政指導規定を置くということも少し重いかなど思っているということでもあります。

以上、そもそも私が何を専攻しているかということをお場で申し述べる機会もございませんでしたので、ちょっと今回は発言をさせていただきました。ありがとうございました。

次に、原委員、お願いします。

**【原委員】** 成蹊大学の原と申します。労働法を専攻しております。よろしくお願ひいたします。私からは大きく4点申し上げたいと思います。

まず第1に、これまでの検討部会の議論から、カスタマーハラスメントを防止するために条例を定めることはとても有効であると認識しております。内容としては、よりしっかりした表現で、カスハラをしてはならないといった形で禁止することが望ましいと思われまふ。例えば、カスハラをしないように努力しなければいけないといった弱めの表現になりますと、努力すればいいのかということになってしまつて、誤ったメッセージになる可能性があるわけですね。ですので、もちろん、細かい表現は今後詰める必要がありますし、また、法的な位置づけは責務という位置づけに近いのかどうか、こういったこともより精査する必要がありますが、少なくとも表現としては強く、禁止することが必要だと思ひます。その上で、条例でおおもとの禁止を行った上で、ガイドラインなどを使いながら、要するにカスハラをやってはいけないのだということをおより分かりやすく発信する、伝えていくようにするのがよいと思われまふ。

第2に、内容面です。より細かいところといたしましては、どのように禁止するかということについて、既に委員の皆様から様々なご意見がありました。罰則を置くという考え方も確かにあり得まふ。しかし、罰則を盛り込もうとすると、議論に非常に時間がかかるわけですね。条例化が難しくなるおそれもあるかと思ひます。そこで、今回はスピード感を重視して、罰則は置かず、まずは条例で明確に禁止する、これを実現することがよいと思ひます。その上で、東京都が行政指導を行えるようにする仕組みも考えられないわけではないと思ひます。ただ、一般に、国と地方自治体の役割分担の関係で、特に労働関係においては、地方自治体がお日常的に行政指導を行う仕組みになっていない部分があるわけですね。そこは国と自治体の役割分担のところかと思ひます。そこで、行政指導の部分については、私も、今回は盛り込まず、引き続きの課題として考えていくのがよいと思ひておひます。

第3に、罰則がないとしても、正面からカスハラを禁止するというルールは日本で初めてなんですね。ですから、社会全体に非常に大きなインパクトを与えることが期待できます。これは、都内で安心して働けるということにつながつて、企業の人手不足の解消につながるメリットがあります。また、消費者側も、カスハラがない環境が実現すれば、より安全かつ快適に買物といった消費行動を取ることができるわけですね。これは、特に労使の委員の皆様のご発言とも関連いたしますけれども、企業にも、消費者にも、労働者にも、つまり、社会全体に大きなメリットがあると言えるわけですね。ですから、条例化はぜひとも実現させるべきだと考えられまふ。

以上3点に加えまして、4点目は少し気が早い話ではあるのですが、今回、条例化が実現した場合には、社会全体に、まさに東京発信でカスハラ防止の機運が高まることになって、例えば法制化につながるということなども可能性として考えられると思ひます。そうした状況に合わせて、条例を今後、柔軟な見直しが可能になるような、これまでの議論に出てきませんでしたけれども、いわゆる見直し規定をあらかじめ盛り込んでおくということも、具体的に条例策定を進めるということをお考える場合には検討していく必要があるかと思ひます。

以上です。

**【橋本座長】** ありがとうございました。

最後に、オブザーバーとして参加されている東京労働局、中込部長、何かご発言はございますでしょうか。

**【中込オブザーバー】** 厚生労働省の東京労働局、中込でございます。本日はありがとうございます。皆様のご意見を伺つておひまして、業種や業態においていろいろなパターンがあると改めて感じま

した。一般市民のお客様が消費者として現れてハラスメントをするという業態もあり、一方で、いわゆるB to Bの商取引においては、取引先企業のご担当者から自社の担当者がハラスメントを受けるという場合には、取引先の企業のほうで社員がカスハラをしないように周知啓発していただくことが有効ではないかということもあると思いますので、一くくりにはできずに、業種や業態に応じた有効なカスハラ対策が考えられるというふうに感じました。

前回にも申し上げましたように、労働関係法令は労働者保護が基本でございますので、その観点から、いわゆるパワハラ防止法の労働施策総合推進法では、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスハラによって、事業主が自ら雇用している労働者の就業環境が害されることがないように、事業雇用管理上の配慮として望ましい取組を指針で示しておりますので、そういう性格からしますと、消費者と労働者との間のトラブルの未然防止ですとか、発生したときの解決は、労働関係法令とは別のアプローチが必要だなというふうに感じているところでございます。そういった意味から、東京都さんの取組によりまして、こういう消費者と労働者とのトラブル自体の解決の領域がカバーされるということになりますと、従来の労働施策総合推進法でのパワハラ指針に示した望ましい取組と相まっていいと思いますか、合わせて、全体としてカスハラ対策の実効性が上がると大変ありがたいなというふうに感じましたので、ちょっとコメントとして申し上げました。よろしくお願いたします。

**【橋本座長】** ありがとうございます。

それでは、まだ若干時間がございますので、意見交換を深めたいと思っております。何か補足のご意見やご感想などがございましたら、挙手をして発言をしていただきたいと思います。お願いします。佐々木委員、お願いします。

**【佐々木委員】** 連合東京、佐々木です。

先ほど原委員から最後に、見直し規定を盛り込むと言われたじゃないですか。それは具体的にどのような表現というか、どういうふうに記載されて、それがどういう効果を持たせるのかということをちょっと教えていただきたいのですが。

**【原委員】** ありがとうございます。細かいところは今後さらに詰めて考えるところかと思うんですけども、要は、今回、日本の社会で初めて東京都が条例を発信するとした場合に、その後、国が例えば法整備を進めて、国の法制度の内容と東京都の仕組みの内容を見比べたときに、弾力的に条例の内容を見直すとか、そういったことができるようにしたほうがいいと思うんですね。もちろん、そうした見直し規定がなくても、条例の改正の必要があれば議会で動くことはあると思うんですけども、そういったことをよりスムーズにするために、見直し規定が入っているといいのかなと思った次第でして、これは今回、東京都が初めて社会で行うということから、そういったものも付けておくということをちょっと頭の片隅で考えておくといいのかな、と思った次第です。

**【佐々木委員】** 国が、例えば法制化をするかどうかはあれですけども、しましたとしたときに、そこでの整合性を取って、東京都の条例についても柔軟に変えることができるとか、そういうことでいいですか。それとも、自らが変えるに当たってそういう規定がないと駄目というか。どういうふうに。

**【原委員】** もちろん、そういった見直し規定がなくても条例を変えること自体はできると思うんですけども、今後、社会の動きがやっぱりかなりスピード感を持って進んでいく可能性があるわけで、特に、今回の条例によってそういった動きが活発になっていく可能性は大いにあると思うんですね。ですから、今後具体的な動きがどうなるかは全く分からないところですけども、仮に国が法整備を進めるということになったときに、国の仕組みと都の仕組みで、例えば、都が国よりもきめ細やかにしていくということはあると思うんですが、それにしても、国とのバランスを考えながら随時見直していく、検証していく作業は必要かと思います。そういったことが可能になるように、技術的にはまさに今後詰めていただく部分かと思うんですけども、(見直し規定も)盛り込んでおく、より望ましい内容になると思いました。

**【佐々木委員】** ありがとうございます。ぜひお願いをしたいと思います。

【橋本座長】 それについて私から発言をさせていただきますと、私は東京都消費生活条例を策定するというをずっと長年やってきたわけですが、あの場合は審議会が設置されていて、審議会が2年に一度ぐらい定期的にチェックをして、条例を改正するならば改正するという仕組みがビルトインされているということになりますよね。この問題というのは、まさに原委員がおっしゃっているように、全く新しい条例をつくっていくというお話ですから、それをケアしていくといえますか、そのための体制づくりみたいところを条例に書き込んでいって、やるというような考え方があのかなという感じはいたしました。今日のお話でも、ガイドラインを整備していくという話でありますけれども、これも、仮に東京都を中心に何らかのガイドラインをつくって、モデルになるようなものをつくっていくとか、あるいは啓発することになると、ガイドラインを策定するための会議体とか、そういったものも恐らく必要になるであろうというふうに思われるので、やはり、何か新しい政策を導入して定着させていくというプロセスの中に、恒常的に議論を続けられる場というものが何らかの形であったほうがいいのではないかなというふうにはちょっと考えるかなというところですね。以上です。

特に挙手はございませんでしょうか。

それでは、最後の今日のまとめということに入らせていただきたいと思います。

本日は、カスタマーハラスメント防止のためのルール作りにつきまして、経済団体、労働団体、専門家、それぞれのお立場から多様なご発言をいただきました。どうもありがとうございました。議論を重ねるべき点はまだ残っているかと思えますけれども、検討を前に進めていくということから、一旦、ここまで皆様からいただいた意見の共通点を整理させていただきたいというふうに思います。3点あるかなということでもあります。

まず第1点は、職場の外からのハラスメント行為を防ぐ、それから、働く人を守る、そういう手法として都独自の条例は有効であるという点は共通点があるのではないかなと思えました。これが第1点でございます。

第2点ですけれども、条例の内容は、「カスタマーハラスメント」という言葉、あるいは概念自体を広め、周知をする、そして、その防止の理念や責務を定めるということで、必ずしも罰則を置かない、いわゆる理念型の条例が適当であるということで、ほぼほぼ今回は意見が一致しているのではないかなと思えました。これが第2点であります。

それから第3点は、条例に加えまして、ガイドライン等、各業界団体の自主的な取組、あるいは、その他いろいろ、教育、啓発、啓蒙、本日も様々なアイデアが出されましたけれども、こういったガイドラインをはじめとする多様な手法によって実効性を高めていくということが条例に加えて必要であろうということが第3点の共通点かなというふうに思った次第であります。

以上、僭越ですけれども、3つの共通点を確認して検討を前に進めていくという点について、皆様に共通認識いただけるというふうに考えてよろしいでしょうか。

(異議なし)

【橋本座長】 ありがとうございます。

それでは、この共通認識の下、これまでの議論を踏まえた具体的な方向性を事務局のほうで整理していただきまして、次回、さらにルールの内容に関する議論を深めたいと思いますが、よろしいでしょうか。特にご発言がなければ、ここで事務局のほうにお渡ししますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

【橋本座長】 それでは、ご意見は尽きないと思えますけれども、第3回の会議はこちらで終了したいと思えます。

それでは、事務局にお返しいたします。

【内田部長】 橋本座長、委員の皆様、ありがとうございました。本日も貴重なご意見をいただき、感謝申し上げます。座長からお話がありましており、これまでのご議論を踏まえた方向性を事務局

で整理させていただきたいと思います。

次回の開催につきましては追ってご連絡をさせていただきます。

それでは、本日は誠にありがとうございました。引き続きよろしくお願いいたします。

午後 2 時 4 4 分閉会