

# 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 令和6年2月6日（火） 資料

## （1）ルール作りの必要性に関して

- 現行の労働法のスキームでは、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
- 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
- 第三次産業の従事者や顧客、公務従事者や住民が多い東京が全国に先駆けて防止条例を定めてほしい

など

## （2）ルール作りの方法・内容に関して

- 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
- カスハラをする主体・される主体・取組を行う主体それぞれの責務や、都の責務・役割等を明示し、知事部局だけでなく、ほかの委員会等も含めたトータルに政策的な対応が、条例により可能
- 条例だけで防止することは難しく、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
- 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
- 条例制定とあわせて、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
- 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

など

## （3）ルール作りの効果・実効性の確保（例：罰則による抑止）に関して

- 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べき
- 理念条例に留めるべき。禁止条例は罰則有無にかかわらず慎重に。加害者側からの逆恨みも懸念
- 実効型条例の方が抑止力は高いが、実際の運用を考慮するとハードルは高い。まず予防的措置を
- 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
- 「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
- 分かりやすさやインパクトは周知啓発にとって非常に重要
- 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有効な施策があるか議論を重ねる必要
- 労使の協働・対話も重要。ルールを事業主に適用する形だけでは実効性がなく浸透しない

など

## （4）その他

- 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
- オーストラリアの取組も参考に啓発キャンペーンを期待
- 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
- 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よい
- 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
- 中小企業等には、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
- 日本では消費者が、相手が労働者（特に行政職員）の場合格下に見ることが起きているのではないかと
- 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、カスハラ軽減に繋がると期待

など

### 参考：オーストラリアのキャンペーン 「No One Deserves A Serve(NODAS)」



小売店やファストフードの従業員へ敬意を持って接することを求めるキャンペーン

最前線で働く従業員の人間的な側面を強調

顧客から従業員に対する虐待や暴力を一切容認しないというメッセージ

(1) カスタマーハラスメントの考え方を明確に整理をしてどのような形で示すことが適切か。

特に、消費者による苦情を申し立てる権利との関係について、どのように整理することが必要か。

(2) カスタマーハラスメントを防止する条例について、どのような内容を盛り込むことが適切か。

(3) カスタマーハラスメントの防止に向け、条例とガイドライン等は、どのような役割分担とすることが適切か。

特に、カスタマーハラスメントを防止するための実効性を確保する観点から、ガイドライン等をどのように作り上げるべきか。

(4) 都をはじめとする行政のほか事業者について、カスタマーハラスメントの防止に係る役割や責務をどのようなものとすることが適切か。

また、都民としての役割や責務についてはどのように考えるべきか。

# カスタマーハラスメント防止のためのルール作りに関する資料

- 1 職場のハラスメントに関する現行法令における対応状況
  - (1) 定義の記載に関して 6頁 ~ 7頁
  - (2) 責務の記載に関して 8頁
  - (3) ハラスメント行為や防止措置義務の違反に関する対応の手段に関して 9頁
  
- 2 消費者の権利に関して 10頁 ~ 12頁
  
- 3 カスタマーハラスメント防止へのルール作りに関して
  - (1) 行為に対する罰則に関して 13頁 ~ 16頁
  - (2) 「義務」「禁止」の表現に関して 17頁 ~ 22頁
  - (3) 「権利への配慮」の表現に関して 23頁
  - (4) 制定後の変化への対応に関して 24頁
  
- 4 ルール以外の方策に関して
  - (1) 業界団体などによるガイドライン・マニュアル 25頁 ~ 27頁
  - (2) 東京都の取組（令和6年度予算案より） 28頁

定義に関する記載

	法律	指針
セクハラ (均等法)	職場における性的な言動	職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受けると、当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの。職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれる
マタハラ等 (均等法、育介法)	職場における妊娠、 出産等に関する言動 <sup>※</sup>	上司又は同僚から行われる以下のものがある。 <sup>※</sup> なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては該当しない。 ・女性労働者の妊娠又は出産に関する制度又は措置の利用に関する言動により就業環境が害されるもの ・女性労働者が妊娠したこと、出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動により就業環境が害されるもの
パワハラ (労働施策推進法)	職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの	職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であつて、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない
カスハラ	(なし)	パワハラ指針に「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」の記載

※ マタハラの場合

✓ カスハラに関し、法律上の記載はなく、パワハラ指針に「顧客等からの著しい迷惑行為」と記載

## 「パワーハラスメント」の定義 指針（厚生労働省告示）より

- 職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの
- 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない

### < 代表的な行為の種類 >

- イ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ロ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ハ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ニ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）
- ホ 過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）
- ヘ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

⇒ イ～ヘの種類ごとに、該当すると考えられる例、該当しないと考えられる例を記載

#### ロ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）の記載（抜粋）

（該当すると考えられる例）

- ・業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返すこと。
- ・他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返すこと。

（該当しないと考えられる例）

- ・遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をすること。

✓ 法律（罰則なし）において、抽象的な記載。指針で詳細を記載し、内容を例示

責務に関する記載

	事業主	労働者	(行為者)
<p><b>セクハラ</b> (均等法)</p> <p><b>マタハラ等</b> (均等法、育介法)</p> <p><b>パワハラ</b> (労働施策推進法)</p>	<p>○必要な<u>体制の整備</u>その他の<u>雇用管理上必要な措置※</u>を講じなければならない。 ※セクハラ、マタハラ等、パワハラそれぞれの「指針」に内容を記載</p> <p>○<u>研修の実施</u>その他の<u>必要な配慮</u>をするほか、<u>国の講ずる措置に協力</u>するよう<u>努めなければならない</u>。</p> <p>○自らも<u>関心と理解</u>を深め、<u>労働者に対する言動に必要な注意を払う</u>ように<u>努めなければならない</u>。</p>	<p>○<u>関心と理解</u>を深め、<u>他の労働者に対する言動に必要な注意</u>を払うとともに、<u>事業主の講ずる措置に協力</u>するよう<u>努めなければならない</u>。</p>	<p><b>職場の中</b></p> <p>事業主・労働者の責務として記載</p>
<p><b>カスハラ</b> (法律なし)</p>	<p>(パワハラの指針に記載)</p> <p>「<u>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</u>」として、<u>雇用管理上の配慮の取組</u>（相談体制、被害者への対応、マニュアル）を行うことが望ましい旨記載</p>		<p><b>職場の外</b></p>

- ✓ セクハラ、マタハラ等、パワハラは、それぞれの法律に、事業主と労働者の責務規定あり
  - ・事業主・労働者への責務規定は、行為者（＝事業主又は労働者）への責務規定としても機能
  - ・国の責務規定もあり

事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない

- ✓ 行為に対する罰則はない

※事業主の措置義務違反には行政指導を実施

# ハラスメント行為・防止措置義務の違反に関する制裁の手段

## パワーハラスメントにより害される権利・利益（保護法益・被侵害利益）

労働者の生命・身体の安全、健康への被害 労働者の名誉、プライバシー等の人格的権利の侵害 など

### 犯罪（刑法）

違法で有責な行為であり、構成要件（刑罰法規において「犯罪」と予定された行為の型）に該当する行為

参照：大塚裕史・十河太朗・塩谷毅・豊田兼彦「基本刑法Ⅰ」（日本評論社）

### 不法行為（民法）

被害者の権利又は法律上保護される利益の侵害、故意・過失 因果関係 損害の発生

- ・不法行為制度は、契約関係のような特別の関係にない者の中で、一定の要件のもとに、被害者に生じた損害を、それに原因を与えた者に負担させることを目的とする
- ・不法行為制度とは、他人の行為又は他人の物により権利を侵害された者が救済を求める制度の一つ

### 債務不履行（民法）

債務の履行がないこと 損害の発生 因果関係 債務不履行が債務者の責めに帰することができない事由によるものでないこと 債務不履行を正当化する事由のないこと

- ・債務不履行の態様には、安全配慮義務のように相手方の利益を保護すべきだという保護義務違反のような態様のものを含む

参照：我妻榮・有泉亨・川井健・野村豊弘・沖野眞己「民法2 債権法」（勁草書房）  
潮見佳男「民法（全）」（有斐閣）

### （就業規則に基づく懲戒等）

※客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合は、懲戒処分は無効（労働契約法）

労働関係の法律に罰則はないが

- ✓ 悪質なハラスメント行為は、刑法・民法により追及可能
- ✓ 措置義務に反し安全配慮義務違反があれば、債務不履行を追及可能

## 消費者の権利

### ■ 消費者基本法第二条に定める消費者の権利

- ① 消費生活における基本的な需要が満たされる権利
- ② 健全な生活環境が確保される権利
- ③ 安全が確保される権利
- ④ 選択の機会が確保される権利
- ⑤ 必要な情報が提供される権利
- ⑥ 教育の機会が提供される権利
- ⑦ 意見が政策に反映される権利
- ⑧ 適切・迅速に救済される権利

- これらを消費者の権利と位置付けた上で、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本と規定
- 上記⑦として「公園の遊具の使用に危険性があったので地方自治体に連絡したら、安全なものに改善された」、⑧として「被害を受けて企業や消費生活センターなどに相談した時に、被害を回復するために対応策がとられる」などの例が挙げられている

参照：消費者庁 若者・高校生向け消費者教育副教材「もしあなたが消費者トラブルにあったら-消費者センスを高めよう!」  
中学生向け消費者教育教材「消費者センスを身につけよう」

## 消費者の責任

### ■ 国際消費者機構（Consumers International：CI）が提唱する消費者の責務

- ① 批判的意識を持つ責任
- ② 主張し行動する責任
- ③ 社会的弱者への配慮責任
- ④ 環境への配慮責任
- ⑤ 連帯する責任

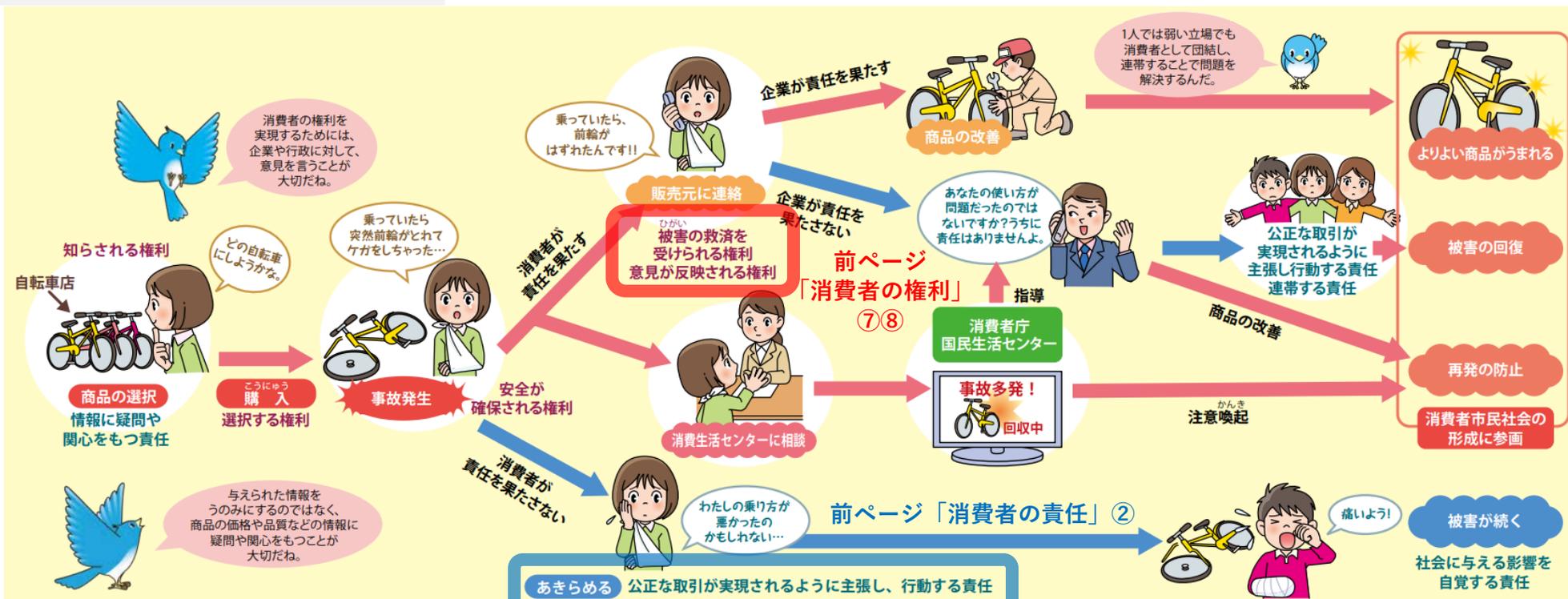
- CIは消費者団体の国際的組織であり、我が国では、幅広い消費者団体のネットワークである「一般社団法人 全国消費者団体連絡会」等が正会員として加盟
- 上記②として「買った商品に問題があった時に、販売元に問題の改善を求めたり、消費生活センターなどに相談する」などの例が挙げられている

参照：消費者庁 中学生向け消費者教育教材「消費者センスを身につけよう」

✓ 消費者が事業者に意見を伝えること等は、「権利」であるとともに、自ら学び行動する自立した消費者を目指すための「責任」でもある

# 【参考】消費者の権利と責任（参考図） 意見の伝え方

## 消費者の権利と責任（参考図）



参照：消費者庁 中学生向け消費者教育教材「消費者センスを身につけよう」

※ 消費者庁は、事業者に意見を伝えることは、消費者市民社会の一員としての行動であるとする一方、事業者意見が適切に伝わるように、意見の伝え方に留意する必要性も提示

### Point 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。



### Point 2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



### Point 3

事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

参照：消費者庁「消費者の皆様へ『消費者が意見を伝える際のポイント』」

# 【参考】消費者の位置付け 消費者基本法に定める事業者の責務

## 「消費者」の位置付けの変遷

- 1968年に**消費者保護基本法**が公布されて以降、消費者行政は事業者を業法により規制し、**消費者は行政に「保護される者」として**捉えられてきた
- しかし、**急速な経済成長**や**広範囲にわたる規制緩和**、**IT化**や**国際化の進展**等により消費者を取り巻く環境は大きく変化
- **国民生活審議会**は消費者の位置付けを**転換し、消費者の権利を位置付けることが必要**として提言（※）を行い、これを受け、2004年に消費者保護基本法が**改正**されて**消費者基本法**が公布された

※ 国民生活審議会消費者政策部会「21世紀型の消費者政策の在り方について」（2003年5月）

第2章第1節1（1）消費者の位置付けの転換－保護から自立へ

「これまでの消費者政策は、事業者を業法等に基づき規制するという手法を中心に展開されてきた。そこでは、一般的には消費者は行政に『保護される者』として受動的に捉えられてきた。一方、近年、規制緩和が進展し、市場メカニズムの活用が進められている。市場メカニズムの活用は、消費者が市場において主体的に行動し、自由で多様な選択を行うことを可能とするものである。市場メカニズムを十分活用するためには、事業者間において自由で活発な競争が行われ、市場の公正性及び透明性が確保されるとともに、**消費者は、「自立した主体」として市場に参画し、積極的に自らの利益を確保するよう行動する必要がある。**同時に、行政は消費者の自立のための環境整備を行うことが必要である。」

参照：消費者庁「入門！消費者問題の歴史」

## 事業者の責務

### ■ 消費者基本法第五条に定める事業者の責務

事業者は、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する

- ① 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること
- ② 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- ③ 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること
- ④ 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること
- ⑤ 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること

## 刑罰とは

- ・ **罪を犯した者に対して科される制裁**であり、それによって**犯罪を抑止ないし予防**することを目的
- ・ 一定の行為（犯罪）の遂行に対して刑罰の付科を予告し、実際にそれが遂行された場合に、犯罪行為を行ったものに**刑罰を付科**することは、将来犯罪が行われることを**防止・抑止されるためのやむを得ざる方策**として、制度的に正当化されることになる
- ・ 「刑罰が科されるべき行為」としての犯罪については、非難としての害悪である**刑罰の付科を個々の事例で正当化**できるよう、その**成立要件が検討される必要がある**

## 刑罰法規の適正

国民の権利・自由を正当な理由なく侵害する罰則は、**違憲無効**と解される。

そのような罰則としては、①**内容が不明確**であり、実質的に罪刑法定の原則に反する罰則、②**無害な行為を処罰**し、又は**著しく広範な処罰**を求める罰則、③**著しく罪刑の均衡を失する罰則**が問題となる

## 明確性の原則

明確な処罰範囲を示すことのないあいまいな罰則は、**不当な萎縮効果**を持ち、国民の自由を侵害

## 自由保障機能

一定の行為が犯罪であり、刑罰が科されることを明示することによって、国家刑罰権の恣意的な行使から国民の自由や人権を保障。逆の面として、**犯罪として定められていない行為は、それがいかに不道徳な行為であっても処罰されない**ということを**消極的に保障**している

参照：大塚裕史・十河太朗・塩谷毅・豊田兼彦「基本刑法Ⅰ」（日本評論社）

参照：山口厚「刑法総論」（有斐閣）

- ✓ 罰則付き条例には、**強い抑止効果**
- ✓ 罰則付き条例を制定する場合、何が「罪」に該当するか、**明確に限定した記載が必要**
- ✓ 罰則付き条例を制定する場合、**罰則の適用のない行為には、自由が保障される**

# 罰則に関して（罪刑法定主義・刑法の補充性）

**罪刑法定主義** 法律により、事前に犯罪として定められた行為についてだけ、犯罪の成立を肯定

## ■ 憲法

**第31条** 何人も、法律の定める手続によらなければ、その生命若しくは自由を奪われ、又はその他の刑罰を科せられない。

**第73条** 政令には、特にその法律の委任がある場合を除いては、罰則を設けることができない。

## ■ 地方自治法

**第14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15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。

判例

地方自治法が「具体的な内容の事項」について「限定された刑罰」の範囲内において**条例をもって罰則を定めることができる**としているのは憲法31条に違反しない  
(最大判昭和37年5月30日刑集第16巻5号577頁)

## 刑法の補充性

**法益を保護する手段は刑罰の付科ばかりではない**。刑罰の付科という保護・対応手段は、侵害・違反行為に対して課される**法的制裁の中でもっとも峻厳なもの**であり重大な害悪を意図して科するものだから、それ自体は決して望ましいものではない。**他の保護手段では足りないときにだけ用られるべき**

## 明確性の原則に関する判例

### ■ 徳島市公安条例事件（最大判昭和50年9月10日刑集第29巻8号489頁）

- 「集団行進及び集団示威運動に関する条例」3条3号の「交通秩序を維持すること」という規定が犯罪構成要件の内容をなすものとして明確であるかどうかについて「**ある刑罰法規があいまい不明確のゆえに憲法31条に違反するものと認めるべきかどうかは、通常の判断能力を有する一般人の理解において、具体的場合に当該行為がその適用を受けるものかどうかの判断を可能ならしめるような基準が読みとれるかどうかによつてこれを決定すべき**」とした

初めて「通常の判断能力を有する一般人」基準を示したもの

参照：渡辺康行「合憲判断の方法—合憲限定解釈と憲法適合的解釈」法学新報（2021年3月）

### ■ 福岡県青少年保護育成条例事件（最大判昭和60年10月23日刑集第39巻6号413頁）

- 最高裁は、「福岡県青少年保護育成条例（当時）」10条1項の「何人も、青少年に対し、淫行又はわいせつの行為をしてはならない」という規定及びその違反者に対して2年以下の懲役又は10万円以下の罰金を科す16条1項の趣旨について、条例の目的を定めた1条1項など「**これらの条項の規定するところを総合すると…（中略）…青少年の健全な育成を図るため、青少年を対象としてなされる性行為等のうち、その育成を阻害するおそれのあるものとして社会通念上非難を受けるべき性質のものを禁止することとしたものであることが明らか**」であるとし、「**本件各規定が憲法31条の規定に違反する**」とはいえないとした

罰則に必要とされる明確性の程度について、こうした規制の目的や当該法令の規定を総合的に解釈して導出される解釈でよいとする最高裁の考え方に対しては、批判も少なくないと言われる（本判決には、3名の裁判官から反対意見が述べられている）

# 条例における罰則の活用例（罰則のある条例・ない条例）

## 東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例

- 全体で3章から構成され、第3章において、本邦外出身者に対する**不当な差別的言動**について、その**解消を図る**ため、取組を推進することを規定
- **知事**は、不当な差別的言動に該当する**表現活動**に対して、**拡散防止に必要な措置**をとるとともに、当該活動の**概要等**を原則**公表**

### ■ 参照条文（抄）

第三章 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進

（拡散防止措置及び公表）

第十二条 知事は、次に掲げる表現活動が不当な差別的言動に該当すると認めるときは、事案の内容に即して当該表現活動に係る表現の内容の拡散を防止するために必要な措置を講ずるとともに、当該表現活動の概要等を公表するものとする。ただし、公表することにより第八条の趣旨を阻害すると認められるときその他特別の理由があると認められるときは、公表しないことができる。

## 川崎市差別のない人権尊重のまちづくり条例

- 本邦外出身者に対する**不当な差別的言動**を**禁止**し、当該行為をし、又はさせた者に対して、市長は、**勧告・命令・氏名等の公表**ができる
- 命令に違反した者は、**50万円以下の罰金**に処し、法人等の場合には、行為者及び法人等も罰する（地方自治研究機構調べによると、昨年11月29日時点で不当な差別的言動について条例を定める7自治体の内、同様の罰則を設けるのは同市のみ）

### ■ 参照条文（抄）

第5章 罰則

第23条 第14条第1項の規定による市長の命令に違反した者は、500,000円以下の罰金に処する。

第24条 法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下この項において同じ。）の代表者若しくは管理人又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、前条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、同条の刑を科する。

## 職場におけるセクハラ・パワハラについての事業主の防止措置義務

- 職場におけるセクハラ・パワハラは、それぞれ男女雇用機会均等法・労働施策総合推進法において、事業主への防止措置の義務付けを行っており、具体的な措置等は厚労大臣指針に規定

## ■ 参照条文（抄）

## 男女雇用機会均等法

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

（略）

## 労働施策総合推進法

（雇用管理上の措置等）

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

（略）

## 指針に定める具体的な措置内容

## 1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- (1) 職場におけるセクハラ（パワハラ）の内容・セクハラ（パワハラ）があってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- (2) セクハラ（パワハラ）の行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

## 2 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- (3) 相談窓口をあらかじめ定めること
- (4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。また、広く相談に対応すること

## 3 職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- (5) 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- (6) 事実確認ができた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- (7) 事実確認ができた場合は、行為者に対する措置を適正に行うこと
- (8) 再発防止に向けた措置を講ずること（事実が確認できなかった場合も同様）

## 4 1から3までの措置と併せて講ずべき措置

- (9) 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること
- (10) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

## カスハラについての事業主の望ましい取組

- ・ 職場におけるパワハラ対策として定められた厚労大臣指針において、顧客等からの著しい迷惑行為等に関し、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
- 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）（抄）

## 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) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が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する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

イ **相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知**すること。----- 2(3)

ロ イの**相談を受けた者**が、相談に対し、**その内容や状況に応じ適切に対応**できるようにすること。----- 2(4)

また、併せて、**労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発**することが望ましい。----- 4(10)

## (2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、**相談者から事実関係を確認し、他の事業主が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が認められた場合**には、速やかに**被害者に対する配慮のための取組**を行うことが望ましい。----- 3(5)  
----- 3(6)

（被害者への配慮のための取組例）

事案の内容や状況に応じ、**被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等**の取組を行うこと。

## (3) 他の事業主が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よる被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が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から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は、事業主が、**こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組**を行うことも有効と考えられる。

また、**業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なる**と考えられることから、**業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進める**ことも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

セクハラ・  
パワハラ  
防止措置  
との関連

前ページ

## 法令の各表現

## ■ 「～しなければならない」「～してはならない」（義務）

## （例）労働基準法

第4条 使用者は、労働者が女性であることを理由として、賃金について、男性と差別的取扱いをしてはならない。

第27条 出来高払制その他の請負制で使用する労働者については、使用者は、労働時間に応じ一定額の賃金の保障をしなければならない。

## ■ 「～努めなければならない」「～努めるものとする」（努力義務）

## （例）育児介護休業法

第4条 事業主並びに国及び地方公共団体は、前条に規定する基本的理念に従って、子の養育又は家族の介護を行う労働者等の福祉を増進するように努めなければならない。

努力義務：法律において、規制の対象者に「～するよう努めなければならない」と定められている場合、そこで定められている義務をいう（「法律学小辞典 [第5版]」〔有斐閣〕）

## ■ 「～配慮しなければならない」「～配慮するものとする」（配慮義務）

## （例）労働契約法

第5条 使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

法人寄附不当勧誘防止法第3条の逐条解説（消費者庁）では、配慮義務規定の性格を「法人等のどのような行為によるものであったとしても、寄附の勧誘に当たっては個人（やその配偶者等）に、そのような結果（状況）をもたらしてはならないという規範を示すことにより、法人等の行為を禁止すべきものに限定せず、**より幅広く捉えて義務を課しているもの**」と説明している

※「ものとする」は「ならない」より拘束力は強くないと解されている。

## 努力義務違反の効果

### ■ 青森放送事件（青森地判平成5年3月16日労判630号19頁）

- ・ 60歳を下回ることはないよう定年を設定すべき努力義務があった時期の高年齢者雇用安定法について「**右努力義務は行政措置の対象として位置づけられているに過ぎず、4条は、事業主と労働者との間に直接私法上の効力ないし規範的効力を及ぼすものではないと解するのが相当**」とした

※ アール・エフ・ラジオ日本（定年制）事件（東京地判平成12年7月13日労判790号15頁）等でも同様の判決が出されている

### ■ 昭和シェル石油（賃金差別）事件（東京高判平成19年6月28日労判946号76頁）

- ・ 在職中賃金について女性であることを理由に差別を受けたと訴えた事件で、配置及び昇進に関する男女均等の取扱いを努力義務としていた男女雇用機会均等法8条（現6条）について「**単なる訓示規定ではなく、実効性のある規定であることは均等法自体が予定しているのであり、上記目標を達成するための努力をなんら行わず、均等な取扱いが行われていない実態を積極的に維持する**」等の場合に**不法行為が成立**するとした

※ 本判決は上告審（平成21年1月22日労判972号98頁）でも維持され、高裁判決が確定

### ■ 消費者庁による消費者契約法第3条（事業者及び消費者の努力）の逐条解説

- ・ 「本項は努力義務であるので、本項に規定する義務違反を理由として契約の取消しや損害賠償責任といった私法的効力が直ちに生ずるものではない。もっとも、平成30年改正前の本項の規定に基づく努力義務を考慮して信義則上の説明義務を導いた上で、当該説明義務に違反したことが不法行為を構成するとして事業者に損害賠償責任を認めた裁判例（名古屋地判平成28年1月21日判例時報2304号83頁）があるように、**本規定の義務違反が他の規定の解釈や適用に影響を与えることはあり得るものと考えられる**」

## 努力義務規定の2つの類型

### (1) 訓示的・抽象的努力義務

当該立法の基本理念・目的を示し、その方向に沿った当事者の努力を抽象的に促す趣旨の規定で、その性格上、具体的な履行を強行的に規制することを想定していないもの

### (2) 具体的努力義務規定

努めるべき義務内容が具体的特定のであり、強行的義務規定ないし禁止規定によって規制することが可能であるにもかかわらず、そのような法規制の立法化の合意が得られなかったために、あるいは、強行的規制が時期尚早で漸進的アプローチが妥当であるとの判断から、努力義務にとどめられたもの



具体的努力義務規定は、当該規範への意識の高まり、法規制の必要性の認識の深化、当事者の対応可能性の増大等に応じて、**強行規定化される可能性があり、日本の労働立法の展開はそのような多くの事例**を提供しているとされる

【努力義務規定だったものが、一定期間経過後に強行規定による規制となった例】

#### ■ 男女雇用機会均等法

(1985年当時) **第8条** 事業主は、労働者の配置および昇進について、女子労働者に対して男子労働者と均等な取扱いをするよう努めなければならない

⇒ (1997年改正) **第6条** 事業主は、労働者の配置、昇進及び教育訓練について、労働者が女性であることを理由として、男性と差別的取扱いをしてはならない

参照：荒木尚志「努力義務規定にはいかなる意義があるのか」日本労働研究雑誌 No.525/April 2004、同「労働立法における努力義務規定の機能 -日本型ソフトロー・アプローチ？」中嶋士元也先生還暦記念論集『労働関係法の現代的展開』19-45頁（2004年、信山社）

「努力義務が用いられる理由は多様であるが、規制を強制するになじまない事項の場合、あるいは、強制することが時期尚早な場合に用いられることが多い」（「法律学小辞典 [第5版]」〔有斐閣〕）

# 「責務」「禁止」の表現に関して（男女平等参画基本条例の例）

## 東京都男女平等参画基本条例

- すべての都民が、性別にかかわらず個人として尊重され、男女が対等な立場であらゆる活動に共に参画し、責任を分かち合う男女平等参画社会の実現を目指し、本条例を制定
- いわゆる「責務規定」により都民や事業者の責務を定め、性別による権利侵害について「禁止規定」としている

### ■ 参照条文（抄）

#### 第一章 総則

##### （都民の責務）

第五条 都民は、男女平等参画社会について理解を深め、男女平等参画の促進に努めなければならない。

2 都民は、都が行う男女平等参画施策に協力するよう努めなければならない。

##### （事業者の責務）

第六条 事業者は、その事業活動に関し、男女平等参画の促進に努めなければならない。

2 事業者は、都が行う男女平等参画施策に協力するよう努めなければならない。

#### 第三章 男女平等参画の促進

##### （雇用の分野における男女平等参画の促進）

第十三条 事業者は、雇用の分野において、男女平等参画を促進する責務を有する。

2 知事は、男女平等参画の促進に必要と認める場合、事業者に対し、雇用の分野における男女の参画状況について報告を求めることができる。

3 知事は、前項の報告により把握した男女の参画状況について公表するものとする。

4 知事は、第二項の報告に基づき、事業者に対し、助言等を行うことができる。

#### 第四章 性別による権利侵害の禁止

第十四条 何人も、あらゆる場において、性別による差別的取扱いをしてはならない。

2 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。

3 家庭内等において、配偶者等に対する身体的又は精神的な苦痛を著しく与える暴力的行為は、これを行ってはならない。

「責務規定とは、法令の目的を達成させるために、国、地方公共団体、事業者、国民等の責務を明らかにした規定をいいます。責務規定は、国等に対して具体的な義務を課すものではなく、その違反に対し制裁が課されるわけではありません。」

# 「権利への配慮」の表現に関して（都条例における規定例）

## 東京都青少年の健全な育成に関する条例

- **不健全な図書類の販売の規制**など、青少年の性に関する健全な判断能力の育成等について規定
- **条例の適用**にあたり、青少年の**人権等**への**配慮**を行うことを規定

### ■ 参照条文（抄）

#### 第一章 総則

（青少年の人権等への配慮）

第三条の二 この条例の適用に当たっては、**青少年の人権を尊重する**とともに、**青少年の身体的又は精神的な特性に配慮しなければならない**。

## 東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例

### ■ 参照条文（抄）

#### 第三章 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進

（表現の自由等への配慮）

第十八条 この章の規定の適用に当たっては、**表現の自由その他の日本国憲法の保障する国民の自由と権利を不当に侵害しないように留意しなければならない**。 ※ヘイトスピーチに関して

## 東京都屋外広告物条例

- 同条例及び施行規則を定め、**良好な景観の形成、風致の維持、公衆への危害防止**を目的とした**規制**を実施
- 一方、**屋外広告物規制の対象は、憲法で保障された国民の政治活動の自由、表現の自由**などの国民の**基本的人権と密接な関連を有するもの**であることから、それらを不当に侵害しないよう**留意**することを規定

※ 屋外広告物条例は、屋外広告物法に基づき制定されており、同法第29条（適用上の注意）の解説では、留意しなければいけないと規定していることについて「このことは、法律に規定されていなくても当然のことであるが、屋外広告物行政が表現の自由に密接に関連する行政であるために、特に確認的な意味で法律に明定されているものである」としている

参照：国土交通省都市局公園緑地・景観課監修「屋外広告の知識 第五次改訂版 法令編」（ぎょうせい）

### ■ 参照条文（抄）

#### 第一章 総則

第一条 この条例は、屋外広告物及び屋外広告業について、屋外広告物法(昭和二十四年法律第百八十九号。以下「法」という。)の規定に基づく規制、都民の創意による自主的な規制その他の必要な事項を定め、もつて良好な景観を形成し、若しくは風致を維持し、又は公衆に対する危害を防止することを目的とする。

2 この条例の適用に当たっては、**国民の政治活動の自由その他国民の基本的人権を不当に侵害しないように留意しなければならない**。

# 法制化後の変遷（セクシュアルハラスメントの例）

## 法制化以前の裁判例

### ■ 福岡セクシュアルハラスメント事件（福岡地判平成4年4月16日判例時報1426号49頁）

- 編集長Aが、部下Bの異性関係が乱れているとの噂を約2年間にわたり、社内外の関係者に流したため、Bは退職を余儀なくさせられたとして、Aと会社に対して慰謝料等を請求したもの
- 判決では、Aの行為が不法行為に当たると判断し、Aと会社に対し、慰謝料150万円等を連帯して支払うよう命じた

## セクハラ防止措置制度化の経緯（概略）

### セクハラの定義・事業主の配慮義務

- 平成9年の男女雇用機会均等法の改正により、セクハラを「職場において行われる性的な言動に対するその雇用する女性労働者の対応により当該女性労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該女性労働者の就業環境が害されること」と定義し、事業主に雇用管理上の配慮義務を規定（対象は女性労働者のみ）

### 男性も対象に・措置義務化

- 平成18年の均等法の改正により、セクハラの対象に男性を追加
- 事業主に雇用管理上必要な措置を講ずることを義務付けし、その具体的な内容については、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」で規定

### 同性間セクハラ等の明示

- 平成25年に均等法施行規則を改正し、職場におけるセクハラには、同性に対するものも含まれることを明示
- このほか、セクハラが発生する原因や背景に、性別の役割分担意識に基づく言動があることも考えられ、こうした言動をなくしていくことが重要であること等も明示

### LGBTも含まれることの明確化

- 平成28年に通達を改正（平成28年6月14日雇児発0614第2号）し、法第11条第1項に基づく指針に規定するセクハラの対象者について、従来からの解釈を明確化
- 被害を受ける者の性的指向又は性自認にかかわらず、当該者に対する職場におけるセクハラも対象となる旨を明示

## 裁判上の運用例

### ■ 海遊館事件（最高裁一小平成27年2月26日集民249号109頁）

- セクハラ加害者が会社による懲戒処分（出勤停止）等を不服として訴えたが、会社の懲戒処分等は有効であるとして、加害者の訴えが認められなかった事案
- 本件は、被害者からの拒否がなくともセクハラに該当し、また、事前の警告等がないこと（加害者が管理職）も斟酌されるものではないとするほか、身体的接触のない言葉によるセクハラに対して出勤停止処分を行うことが、重きに失するということでは決してなく、会社の裁量の範囲として認められ得ることを最高裁が示したもの

✓ 法制化後、事業主の責務が配慮義務から措置義務に強化、保護される対象者が拡大

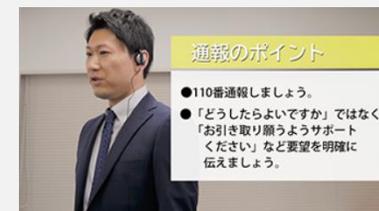
# 業界団体などによるガイドライン・マニュアル

## 日本菓子BB（ベター・ビジネス）協会による業界指針

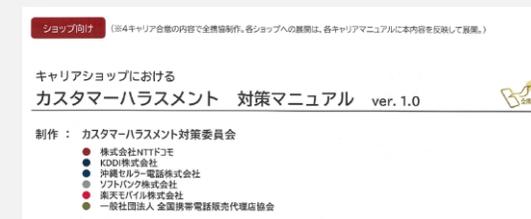
- 同協会は、1971年5月に消費者と企業と行政を結ぶ架け橋となるべく、菓子に関する生産・流通・消費の諸問題に業界全体として対処する機関として発足。2024年1月現在で156社が加盟（152企業・4団体）
- 従来のお客様本位での大量のお詫びの品を送る等の過剰対応への反省から、加盟企業に共通する業界指針（お客様対応方針）を制定
- 菓子等の苦情の現品がないにもかかわらず、代品や返金等を要求するクレームが多数見られたことから、2017年に「現品のないものには対応いたしません」との指針を作り、また2022年には「丁寧に説明しているにも関わらず納得できない等の同じやりとりが3回繰り返されたら、顧客対応を打ち切ってもよい」等と規定

## （一社）全国携帯電話販売代理店協会による対策マニュアル

- 同協会は、2014年の設立以来、苦情縮減とES向上を目的に活動を続けており、本年11月現在で414社が入会（正会員120社・準会員284社・賛助会員10社）
- 各ショップへ行ったカスハラに関するアンケートで被害が多数報告されたこと等を受け、2020年に対応ガイドラインを策定したほか、動画研修教材の作成などを実施
- 昨年12月には、カスハラへの対応フロー図や「110番通報前に事前警告を複数回（3回程度）行う」などの具体的な対応方法を示した「キャリアショップにおけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定
- 各ショップへは、各キャリアのマニュアルに当該内容を反映して展開



動画研修教材



カスタマーハラスメント対策マニュアル

※両協会とも、個別具体的な事例が含まれる等の理由から、業界指針や対策マニュアルの詳細な内容は公表していない

## (一社) 日本民営鉄道協会による基本方針

- 同協会は、**鉄道**をより**安全**で**便利**なものにすることを目的に1967年に設立された団体（2012年に一般社団法人に移行）で、**全国72社の鉄道事業者が加盟**
- これまで鉄道業界における**第三者暴力行為災害防止**への**取組**を実施してきたが、カスハラが増加していることから、昨年12月に「**民営鉄道業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針**」を策定
- 同方針では、カスハラ**の定義や対象の行為**を定めている。この基本方針をもとに各社に「**基本方針、姿勢の明確化**」や「**従業員のための相談体制の整備**」などを推奨することで、**業界全体で一体**となってカスハラに対する取組を推進し、カスハラ撲滅に取り組んでいくとしている

### 【参考】鉄道係員に対する暴力行為の件数・発生状況

- 昨年11月、同協会は、大手民鉄16社（東武、西武、京成など）における2023年度上期（4月～9月）の6ヶ月間に発生した、駅係員や乗務員等の鉄道係員に対する暴力行為の件数について、暴力行為の発生件数は71件であったと公表（コロナ流行以前に迫る水準）
- 暴力行為が発生する状況としては、酪酊しているお客様を介助しようと近づいた時や、はっきりとした理由が見当たらないまま突然暴力を振るわれるケースが多く、加害者年齢は幅広い年代に分布しており、半数以上が酒気帯び状態で暴力行為に及んでいるとした

## 消費者庁による消費生活相談向け対応マニュアル

- 消費者庁は、消費者安全法に基づき地方自治体が設置・運営する**消費生活センター**等を対象とした「**対応困難者への相談対応標準マニュアル**」を2021年に策定
- 対応困難者をできるだけ少なくするため初期対応が重要としつつ、相談者を説得できずに**主張の繰り返し**や**罵詈雑言**等の消費生活相談とは言えない状況になったら、「傾聴」から「**相談終了**」へと**対応を切り替える**ことなどを規定
- マニュアルでは、**相談対応時間の目安**として「**概ね30分程度**（相談内容、相談者によって対応に要する時間は異なる）」などの例を示している

## 【参考】業界団体策定の新型コロナウイルス対策ガイドライン

- コロナ禍において、**事業者及び関係団体**は、新型コロナウイルス感染症対策本部が策定した「**新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針**」に基づき、**業種**や**施設の種類**ごとに**ガイドライン**を作成する等の**自主的な取組**を進めることとされた

### ■ 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（2020年3月28日〔2020年5月4日変更〕新型コロナウイルス感染症対策本部決定）

三（3）3）③ **事業者及び関係団体**は、今後の持続的な対策を見据え、5月4日**専門家会議の提言**を参考に、**業種**や**施設の種別ごとにガイドライン**を作成するなど、自主的な感染防止のための**取組を進めることとし**、政府は、専門家の知見を踏まえ、関係団体等に必要な情報提供や助言を行うこととする。

### ■ 新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言（2020年5月4日 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議）

「社会にはさまざまな業種等が存在し、感染リスクはそれぞれ異なることから、業界団体等が主体となり、また、同業種だけでなく他業種の好事例等の共有なども含め、業種ごとに感染拡大を予防するガイドライン等を作成し、業界をあげてこれを普及し、現場において、試行錯誤をしながら、また創意工夫をしながら実践していただくことを強く求めたい。」

- 都は、こうした各業界団体作成のガイドラインと共に参考としてもらうため、コロナの予防対策を行う際の**基本的な取組**を整理した「**事業者向け 東京都感染拡大防止ガイドライン ～『新しい日常』の定着に向けて～**」を策定（2020年5月に第1版を発行。以降、国の方針等を踏まえ、第3.3版まで発行）

## 【事業者向け 東京都感染拡大防止ガイドライン】

事業者が創意工夫を図って対策に取り組めるよう、感染防止対策について、① **各業種に共通する主な取組**及び② **施設の特性に応じた主な取組**を提示（各業界団体が作成したガイドラインも参照先として掲載）

### ◀ 各業種に共通する感染拡大防止の主な取組例 ▶

- 入場者の列は間隔（できるだけ2m）を空ける、マスク着用の徹底などの周知を図る
- 複数の人が使用する場所（トイレ等）、手や口が触れるようなもの（商品やコップ類等）をこまめに消毒・洗浄する  
など

### ◀ 施設の特性に応じた感染拡大防止の主な取組例 ▶

- 劇場、音楽堂等：飛沫対策として、前方席の使用を控える等  
演者と客席の間隔を確保
- 博物館、美術館：オーディオガイド、ベビーカー等の貸出し  
に当たっては、十分に消毒  
など

# 東京都の取組（令和6年度予算案 カスタマーハラスメント対策）

## カスタマーハラスメント専用Webサイト **新規**

- 企業向けサイト（TOKYOノーハラ企業支援ナビ）に加え、都民向けにカスハラに関する情報を一元的に集約したWebサイトを新たに作成し、啓発を強化

## カスタマーハラスメント防止対策月間の設定・実施 **新規**

- カスタマーハラスメント防止対策月間を新たに設定し、カスハラに関するシンポジウム及び相談会を開催して、集中的に啓発を実施

## 企業・カスタマー向け普及啓発 **新規**

- カスハラ対策に関する普及啓発ポスターの作成
  - ・カスハラ防止のための啓発ポスターを2種類作成（①カスタマー向けに店舗等掲出、②従業員向けに社内掲出）
- カスハラ専用Webサイトとカスハラ防止対策月間の訴求力を高める各種広報の展開
  - ・ニュースアプリ（スマートニュース等）やラッピングバスを活用し、企業や都民への広報を実施
  - ・公労使会議を踏まえた措置に関するリーフレットを作成

## 企業向け普及啓発 **拡充**

- ハラスメント防止について学べる短編動画をWebサイトに掲載（カスハラ対策に関する動画数を増加）
- カスハラ対策に関する広報動画（15秒程度）を制作し、Web広告（YouTube等）で掲載
- リーフレットの作成、配布（カスハラ項目を充実）

## 経営支援 **拡充**

- カスハラ対策を検討する中小企業に対し、経営相談に応じるとともに、希望する場合に診断士等の専門家を派遣（派遣先企業件数を増加）
- 企業が取るべき対策についての知識・情報を提供するセミナーを開催（セミナー数を増加）