

概 要

カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議（第1回）

日時：令和6年7月26日（金）16時30分～17時45分

場所：新宿NSビル30階 スカイカンファレンス ルーム1・2

< 議題 >

カスタマーハラスメント防止条例の指針（素案）について

< 次第 >

- 1 産業労働局長挨拶
- 2 委員紹介
- 3 座長選任
- 4 事務局説明
- 5 意見交換

主な意見（要点）

- カスハラ認知と早期の条例制定への期待が高まる一方、不安や懸念の声もあり、啓発が重要
- 条例の趣旨について「就業者を守る」に加え「互いに尊重」、「事業継続に影響」「カスハラをしない多くの顧客等、消費者にメリット」などの発信を。「顧客に寄り添う」視点の記載も
- 深刻な現場からは、罰則があればよい、との声も。罰則がない理由を説明し理解を得ることが大切
- 事業者の規模に応じた対応の提示は有効。より具体的な例を。小規模事業者には行政の施策も重要
- 公務の現場は深刻。一方、仕事の特質も考慮する必要がある。公務員・議員の担い手不足にも効果
- 政治・報道の現場は、個別法もあり有効だが、「働く人を守る」カスハラ条例の理念はあてはまる
- カスハラを禁止し、あらゆる働く人を保護する点が最大の特徴。法改正には見直し規定で対応可能

経済団体

- ・ **消費者の理解、権利とのバランス**が重要。同じ業種・業界ごとにどの程度の行為をハラスメントとするか、**消費者と共有**することが重要であり、ガイドラインは意義。適正なクレームを拒むことは企業にもメリットにならない
 - ・ 条例で「**お客様は神様**」ではなくなるかもしれないが、企業にとって**大事なお客様であることに変わりはない**
 - ・ カスハラは**事業継続に影響**があること、**経営者や個人事業主も「就業者」**に該当する旨しっかり記載してほしい
 - ・ 政府でも対応が進められている。都は先陣を切りつつ、労働局を通じて**国の動きと適正な連携やすみ分け**を
 - ・ 退去要請や出入り禁止等の対応は、**商品・サービスの提供を停止**することを伴う旨、明示してほしい
-
- ・ カスハラ条例は、**事業者にとって大変意義が大きい**。一方、**地域密着**の事業者からは過度な反応や**懸念**も聞こえる
 - ・ **地域に密着する事業の場合**、適正なクレームに対してもどのように対応すべきか**悩んでしまう**場合もある
 - ・ 事業者の規模別の対応が示されたが、**5人以下の企業**が記載の対応をすることは実情では**難しい面**も。このため、**小規模事業者向けには、都の責務**に書かれた内容を**しっかり進めてほしい**。**一過性ではなく定期的な取組**が重要
 - ・ **配慮が必要**な人への対応について、**具体的な内容**をある程度ガイドラインに示して発信することも検討してほしい
-
- ・ **カスハラ**の認知が高まっていることを実感する一方、**顧客よりも従業員を優先するのか**、という声も。
 - ・ **顧客側の責務・配慮**がバランスよく明記されてる。**企業間のカスハラ**について、**独禁法**や**下請法**の記載も必要
 - ・ カスハラは通勤時間に受けることもある。**通勤時間に受ける行為もカスハラに含まれる**ことを明記してほしい
 - ・ 「**都外**」で働く人の記載がやや分かりづらい。1人が都内・都外の複数の仕事をする場合もあり**整理が必要**
 - ・ **中止の申し入れ**の記載は、**大きな後ろ盾**。毅然とした対応に躊躇する事業者も多いので、より**具体的な方法**が示されるとよい。ただし、**恣意的・差別的な運用は許されない**記載も不可欠。**公務領域**でどこまで可能かは**検討が必要**
-
- ・ 住宅メーカー社員の自殺が労災認定と報道。**カスハラ対策は喫緊の課題**。**全国初の条例の一日も早い制定**を願う
 - ・ 大企業と異なり、小規模事業者が単独でカスハラ対策を行うことは容易でない。国のマニュアル記載の対応は小規模事業者には難しいものもあり、**都の指針に規模別の記載があることは重要**。**都内企業の実情**を考慮してほしい
 - ・ **厚労省マニュアル**の付録**チェックシート**は良い取組。都のマニュアルにも盛り込んで欲しい
 - ・ 条例の早期制定への**期待**の一方「**理念条例**」に疑問を持つ人も。**罰則がない理由について説明すると理解してもらえる**が、電話対応に半日費やすなど**深刻な現場**は警察や取締りへの期待も大きく、「**罰則があれば**」と率直な声も

労働団体

- 条例で弱い立場の人が排除されとの意見もあるが、顧客からのカスハラと正しいアドバイスは区別される。お客様の意見をサービス改善に繋げる思いに変わりない。互いに尊重し合える社会を目指す点を都が伝えてほしい
- 就業者からの相談は、企業の中では人事担当や管理職が対応することになるが、こうした立場の人がカスハラを判断することは難しい場合も。行政の相談窓口には、経営側の人が一時的に相談できる機能も設けてほしい。
- 防犯カメラの設置や録音機器は、行為の行き過ぎを抑止し、ハラスメントを未然に防ぐ点で有効。行政の支援がないと設置できない企業も多く、助成金を活用したいとの要望も
- 「著しい迷惑行為」や「就業環境を害するもの」とのカスハラの定義は、就業者側でも迷う。ガイドラインをさらに噛み砕いたマニュアルが必要。産業別、業界別、労使間、どのように決めるかを掘り下げるべき
- 介護の現場などでは、配慮が必要な方から困難な要求があった場合にどこまで対応すべきか苦慮する声もある

消費者関係団体

- 「クレーム」という表現は気になるが、「正当なクレーム」の記載があることで、お客様センターへの電話はサービスの向上につながる、というメッセージになる。条例ができて意見も躊躇することにはならないことは安心
 - 条例の理念は「互いの立場を尊重しあう」こと、意見をする機会は守られる、と消費者に啓発することが大事
 - 事業者の措置に、カスタマーハラスメントが発生した場合の「事実確認をする」と記載されていることは重要
 - 商品売る現場だけでなく、病院や、命に関わる事業の現場も想定することが必要。こうした現場で理不尽な行為や暴力的な言動があった場合にどうするか、都が大まかなマニュアルを作り現場の仲立ちをしてほしい
-
- 条例により、カスハラ対策について「労働」の問題から「経営・経済の問題」として認識されていくことを期待
 - カスハラ防止対策は当然ということを事業者が認識し、正確に理解していただくことが重要。その際に、消費者に寄り添う視点が重要であり、例えば就業者の責務に「顧客等の心情に配慮」した言動などの表現があるとよい
 - 顧客等の責務の頁は「必要な注意を払う」だけでなく、カスハラが禁止であることも明記したほうがよい
 - 事業者の責務について、最も力を入れてほしいのは方針の作成。指針記載は、方針、体制、対応、フォローの順に再構成することが望ましい。この条例が、結局は消費者のためにもなるということを発信することが重要

学識経験者

- ・ **公務の担い手不足**が、大変深刻。要因の一つがカスハラであり、離職の増加や志望者の減少が深刻な状況
 - ・ カスハラなどにより**メンタル不調**となる公務員が**10倍**に増えている実態もある
 - ・ 相当な数の公務員がハラスメントを受けている状況を、**国民全体がもっと知り、公務員離れを防いでいくべき**
 - ・ 住民に近い現場ほど被害は深刻。都だけでなく**区市町村ではどうなっているか、状況を踏まえておく必要がある**
 - ・ **公務員へのカスハラの典型的なものに、議員による過度な要求や高圧的な言動があげられる。一方、議員やその候補者も、住民や有権者などから、悪質な行為を受けることも多くあり、地方では議員の「なり手不足」も深刻**
 - ・ 条例とガイドラインが、**公務員と議員の「なり手不足」に効果があり、区市町村の拠り所にもなることを期待**
-
- ・ 都の条例は、労働者の枠組みを超えてあらゆる働く人を保護し、**ILO条約の定義に一致。カスハラ**の禁止規定があるだけで市民にとって**大きな抑止力**になる。**条例が成立すれば、この点が最大の特徴**
 - ・ **国でも法改正**の動き。仮に、法律が都より強い内容になった場合、**見直し規定に基づき弾力的に対応**するとよい
 - ・ 都の職員の調査結果から、相当程度多い人が受けている印象。条例により、**住民に近い区市町村に波及**するとよい。**公共サービスの担い手は公務員にとどまらない**。受託事業者、指定管理者も含め、全体で普及啓発が大事
 - ・ カスハラは「**代表的な行為類型に基づいて判断**」との表現は**修正が必要**。どの行為類型に当てはまるかは、問題解決の本質ではない。「**限定列挙ではない**」ことも重要。「カスハラに**当たり得る行為類型**」などに修正を
 - ・ カスハラを受けた強いストレスで健康を害する例も。**安全衛生に波及する点**をガイドラインに書いた方がよい
 - ・ **措置義務が履行**されているか、働く人を守る視点で**労働者と労働組合が参加**して確認する視点盛り込んだ方がよい
 - ・ カスハラ行為者が企業に雇われている人だった場合、**相手方の事業主に抗議や事実確認の協力を求めることや、事業主は協力を求められたら応じるよう努める、との記載が条例があれば、後ろ盾になる**

学識経験者・オブザーバー

- ・「**就業者**」に**企業経営者**や**議員**を含めた点に意義。一般的には強い立場と思われがちだが働く人に変わらない
- ・インターネット上のカスハラ禁止を明示した点も意義。**一方的な悪評の書き込みの抑止**に繋がることに期待
- ・法人そのものは就業者ではないが、**法人への誹謗中傷**が、**働く方の就業環境の悪化**につながることも。**法人に対する行為ならカスハラにならないので問題ない、とならないよう周知啓発が必要**
- ・政治活動や報道に従事する人は、**厳しい言葉**で責任を迫及することが**仕事**であり、**そうした活動に社会的な期待も**。**カスハラ条例をあてはめることが難しい面もあり、個別法や条例も有効だが、こうした分野に携わる人も「働く人」**に変わりはなく、**カスハラ条例の理念はあてはまる**
- ・表現の自由を記載しつつ、**あらゆる言動が許されるわけではない、と記載しておくことは重要**
- ・カスハラ条例の目的は、**顧客や住民の意見を奪うことではない。より良いサービスを提供する上でカスハラ防止が欠かせない、と啓発していくことが重要**
- ・カスハラの禁止は**就業者を守るだけではなく、カスハラを行っていない大多数の顧客等にプラスになる**。禁止規定の趣旨・目的を解説する箇所に、社会全体にとってプラスになることを明記した方が良い

- ・厚労省で**カスハラ**の**取組の強化**を含めた検討が進んでいる。検討会議の報告書の素案では、カスハラ対策での事業主の義務を、雇用管理上の「**望ましい取組**」から「**措置義務**」とすべきとの内容
- ・カスハラ**の定義**として、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者による、②社会通念上相当な範囲を超えた言動によって、③労働者の就業環境が害されること」として3つの要件が提案
- ・具体的な取組は、**今後、検討会での学識経験者によって取りまとめられる、とされている**。その後、審議会で検討され、法改正が必要との結論が出れば、法改正となる可能性
- ・厚労省の対象は**民間企業**だが、**都条例は公務や議員も含むなど幅広い**。都の取組とあわせて防止に取り組みたい