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2回）

日時：令和6年10月28日（月）15時30分～17時15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・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）（検討会議案）について
- ・ 各団体共通マニュアル（素案）について

< 次第 >

- 1 産業労働局長挨拶
- 2 事務局説明
- 3 意見交換

主な意見（主に、各団体共通マニュアル（素案）に関して）

- 罰則がない条例で広い行為を抑止する一方、現場では線引きが重要。時間等の例示により促すべき。
- 企業・業界団体にとって「ひな形」が重要。小規模事業者に配慮した内容も必要。
- 業界団体に属さない事業者への周知も重要。商工会としても対応していく。
- 未然防止に関する記載の充実を。○無自覚な行為の未然防止は限界もあり、発生時の対応も重要。
- 経験の浅い社員や現場責任者は、現場で収めるべきと感じて報告しない場合も。組織対応が重要。
- 公務現場の対策の記載がない。公務も民間も基本は同じであるが、留意点も含めた追記の検討を。
- カスハラ禁止規定は我が国の法令上初めて。歴史的な意義も含めてしっかり周知すると良い。
- 警察との連携で、110番以外に相談できる部署や窓口の例示があると良い。

経済団体

- ・ 国で議論が進む中、事業所や消費者が多い都が先行してセミナー開催や録音機器導入等を働きかけることに意義。
 - ・ 業界団体にとって、どのようなイメージのマニュアルを作れば良いか、「ひな形」の提示が重要。その上で、盛り込むべき要素を分かりやすく示すなど、詳細の記載が続く方が良い。
 - ・ 現場が求めることは「クレーム」「カスハラ」「犯罪」の線引き。都が一律の線引きは示すことは難しいが、例えば「言動の内容」「拘束された時間」など、考え方や具体的な例をマニュアルで示すことができないか。
 - ・ 企業がカスハラへの対応方針を周知する上で、どのような示し方があるのか、マニュアルで示すこともポイント。
- ・ 労働環境を守ること、就業者への研修教育など、事業者がどのように取り組むかが大事。
 - ・ 規模が小さい事業者や団体に属さない事業者への周知も重要。商工会としても対応していく。
 - ・ マニュアルの「ひな形」があると何を検討すべきか明確になる。小規模事業者も活用できるよう配慮してほしい。
 - ・ マニュアルは作れば終わりではなく、運用しながらの改善が必要。
 - ・ どの程度がカスハラか、何回で退去命令かなど、東京から情報発信し、社会全体の常識を作り上げる視点も重要。
 - ・ 条例やガイドラインはすぐに変えることは難しいが、共通マニュアルは適宜適切な内容に修正可能。参考となる情報をHP等で発信してほしい。ポスターも関係機関に周知してほしい。基礎自治体、学校現場も検討してほしい。
- ・ マニュアルに未然防止の記述が少ない。無自覚な行為者に「気付き」を与える意味で防止啓発への言及が必要。
 - ・ 現場の「判断の拠り所が欲しい」との声を踏まえれば、一定の行為の線引きは必要。時間や回数、典型的な行為類型等について業界内で十分な検討を重ね、業界で一定の線引きを設けることの有用性を示してはどうか。
 - ・ 警察や弁護士と日頃から接する事業者は必ずしも多くない。警察であれば、110番以外に相談できる部署や窓口、顧問弁護士を持たない企業が法的アドバイスを受けられる相談先など、もう少し内容を充実させて欲しい。
 - ・ 「対応拒否」「退去命令」「出入禁止措置」以外に、事業者が取り得る対応策の選択肢を幅広く記述してはどうか。例えば、行為者に「誓約書」や「念書」の提出を求めること、「ブラックリスト」を作成する際の注意点など。
- ・ マニュアルでの小売、飲食、介護などを想定した業界の例示は合理性がある。B to B取引を取り上げた点も良い。
 - ・ 過剰なサービスがカスハラを生む。安易な妥協をしない、過度にへりくだらない等の企業姿勢を示すことが重要。
 - ・ 中小企業にカスハラ対策の必要性を浸透させることが肝要。都と連携してカスハラ防止施策を周知していきたい。
 - ・ 都には、衛生委員会がない小規模事業者向けのマニュアル「ひな形」の提示、労働相談情報センターを活用した経営者や従業者への支援、業界団体がマニュアル作成に着手する際の支援をお願いしたい。
 - ・ 条例やマニュアルの作成で完結はしない。社会環境の変化で求められる対策は変わるため、検証の機会が必要。

消費者関係団体

- マニュアルに未然防止の記述を追加して欲しい。**顧客等と良好な関係を築くこと**や傾聴が大切になる。
 - 社員への研修や教育の記述があるが、経験が浅い従業員にとってカスハラ対応のハードルは高い。ベテラン職員でも**酷い暴言**は心身の**苦痛**。
 - 初期対応は現場の従業員が行うのが原則だが、「**これ以上の時間は無理**」という**線引き**を**事業者間で決めて欲しい**。**業界ごとに対応を打ち切る目安**を定めれば、**対応のばらつきもなくなる**。都として促して欲しい。
 - 就業者のケア**で、相談体制も大事だが、**その日に現場で劳わりあう**ことなども有効。そうした記載もあるとよい。
- カスハラの「線引き」は重要だが、**境界線はグレーゾーン**となり明確に線引きするのは難しい。**時間、回数、行為の内容**等により、**客観的な材料**を示すことで、**団体や企業が線引きを検討**できるよう促すとよい。
 - 未然防止は検討が必要。**初期対応・心構え・方針の外部周知、相談体制の整備**を盛り込むことが必要。
 - 「企業間取引における未然防止」は分かりづらい。「**従業員による取引先へのカスハラ行為の未然防止**」とすべき。
 - 「**顧客等に寄り添って対応する**」対応方針は、**一番最初に掲げるべき内容**。
 - 「**暴言**」への対応方針は、**要望への対応**をどうするかではなく、**対応の打ち切りを前提**にした内容にすべき。
 - 対応フローについて、**緊急時は「110番」、それ以外は「所轄警察署（生活安全課など）」**との記載にすべき。
 - 「ひな形」作成に当たっては、お客様対応の責任者等、**意見を具体的に活用する立場の意見を反映**すると良い。
 - 都条例は罰則がない点を強く打ち出していく必要**。罰則付き条例が必要との声も聞くが、**消費者が萎縮する**恐れ。

労働団体

- マニュアルの内容に異論はない。生きたものにするため、業界団体が深掘りして具体性を持たせて欲しい。
- 「線引き」に関し、**具体的な回数や時間**を一律に示すことは**難しい**。例えば、スーパーと百貨店では、客の求める内容が異なる。**各企業において、提供するサービスに応じた内容**とすることが**実効性の観点で重要**。
- 録音・録画**は、**証拠**になるだけでなく**未然防止**につながる。例えば、防犯カメラを全事業所につける、録音機能を役所でつけることを啓発するだけで**行動抑制**につながる。都が必要な先行投資として進めてもらえると有難い。
- 条例施行後も**、こうして集まるかどうかは別として、**年1回、半年に1回**など、**共有する場**を設けた方が良い。
- 罰則の必要性も議論してきたが、刑法も適用**になることや、**行為類型を示す**ことで**整理**できた。**スピード感**を持って対応することも大切であり、**考え方や理念を大事にする**今回の方法は、**労働組合としても賛成**。

学識経験者

- カスハラの実態を把握するアンケート調査は効果的。国のマニュアルでも実態把握を推奨している。各企業でも、社員がどのような行為を受けているか、実態を把握することが大切。
- 男女雇用機会均等法ではセクハラの措置義務の範囲に社外の第三者からのセクハラが既に含まれていることについても触れておいた方が良い。
- 社員が取引先からセクハラを受けた場合、男女雇用機会均等法第11条第3項で取引先企業は協力が求められている。セクハラではないカスハラの場合でも規定の趣旨から取引先企業に協力を求められるようにすべき。
- 兵庫県尼崎市で性的指向に関するカスハラが問題になった事案があった。ガイドラインの行為類型には、性的指向に関する記載があったが、マニュアルにも性自認・性的指向に関するハラスメントを例示した方が良い。
- カスハラ「線引き」について、条例上カスハラにならないと思われる行為でも、事業者が取組をやらなくてよいわけではない。就業者の健康を害することになっては問題であり、事業者は幅広くとらえて欲しい。
- 再発防止で、衛生委員会等の活用など就業者や労働組合等が参画した取組が有効と記載があるが、見直し以外の場面でも活用する旨を盛り込んで欲しい。

- 国では、法制化の検討も進み始めた。国と都が軌を一に、あらゆるハラスメント防止に向かっていることが重要。
- 「相互に尊重する」理念は社員と就活生の間も当てはまる。カスハラ以外でもこの理念を広げることが望ましい。
- 共通マニュアルでは、従業員への教育・研修の例として顧客との良好な関係の築き方が記載。カスハラだけでなく、パワハラ、セクハラ、マタハラ、就ハラの防止の教育・啓発が望ましい旨の記載を検討して欲しい。
- 条例では明確な行為の線引きをせず、グレーゾーンの行為も抑止している。一方で現場で判断が困らないよう線引きが重要な側面もある。時間、回数、行為など、マニュアルでは具体的な「例示」があると良い。
- 「線引き」の際は労使で話し合ってもらい、考え方を顧客等に周知することが重要。「ひな形」が重要になる。
- カスハラを定義づけることは、対応すべき正当なクレームも明確になり、顧客の尊重につながる。従業員（クレーク）による「クラハラ」を指摘する意見もあるが、顧客の尊重になる条例であり心配ないことを伝える必要。
- 従業員にミスがあったとしてもカスハラが許されることは絶対にない、と積極的に発信し、浸透させるべき。
- カスハラ禁止規定は我が国の法令上初めて。歴史的な意義も含めてしっかり周知すると良い。
- 暴行や脅迫など犯罪の疑いがあるものは明らかに警察案件。警察の「民事不介入」とは全く別の話。警察への連絡はハードルが高いため、警察との連携を事前にしっかり検討しておく必要がある。

学識経験者・オブザーバー

- **未然防止に関する記載を充実**した方が良い。
 - 公共政策で「断続的平衡理論 (Punctuated equilibrium)」との理論がある。ある状態が長く続いた場合でも、ある時を境に新しい社会が始まる。「お客様は神様」との考えから、**条例制定を機に新しい社会が始まろうとしている**。
 - マニュアルに**公務に関する記載がない**。参考にしたい自治体は全国に多いため追加して欲しい。
 - 録音録画や時間を決めた対応は、**住民サービスでは難しい、議員との関係では難しい**との考えもあるが、**民間も公務も基本的には同じ**。カスハラによる公務員の離職や休職が増加する中、**積極的に提示**して欲しい。
 - **重要なことは、あらかじめ方針を示すこと**。共通マニュアルを拠り所に、先進的な自治体が現れることを期待。
 - 一方、**住民の正当な権利を恣意的に侵害する運用はあってはならない**。指針の記載の抜粋など、工夫して欲しい。
-
- 労働局に寄せられる相談には、労働者がカスハラを**所属長に相談しても、我慢するように言われた、客に謝り引き下がってもらうことになった、などの相談がみられ、所属長が本社に報告せず人事労務が知らない**場合もある。
 - 本社への報告で評価が下がることを所属長が心配している可能性がある。**カスハラは従業員の責任ではなく、適切に対応した場合は評価されるべき**であること、**心配する必要がない**ことをマニュアルで明示することが効果的。
 - **業務に習熟していない社員**の説明が原因で客を怒らせる場合もあるが、**個々の社員を責めるのは不適切**であり、「就業者のケア」の項で、**カスハラは個人の責任ではなく組織で対応**することを明示するのが良いのでは。
 - 労働者の心のケアについて、外部専門家によるメンタリングは**小規模事業者では難しい**。**周囲に話をするだけで気持ち晴れる**こともある。**小規模事業所でも対応できるメンタルケア**に言及すると良い。