

## 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3回）

日時：令和7年2月17日（月）14時30分～16時00分

場所：東京都庁第一本庁舎16階 特別会議室S6会議室

#### < 議題 >

- ・各団体共通マニュアル（案）について
- ・その他

#### < 次第 >

- 1 産業労働局次長挨拶
- 2 事務局説明
- 3 意見交換

#### 主な意見

- ボリュームが多いため、**概要版（ダイジェスト版）**があると良い。
- 「**時間・回数・頻度**」の**目安等**は**重要**。ただし、その**公表**は「そこまではやってもよい」「そこまでは我慢すべき」という**誤った理解**が広がる可能性も。そうした留意点の記載が必要。
- **研修実施**が不可欠。**中小企業**への**支援対策**を整えることも次年度の課題。
- **マニュアル**を**労働者**と**使用者**が**協力して検討**するとの視点は良い。
- **消費者**がよく見る**サイト**に掲載すべき。条例で「**ものが言えなくなる**」との**不安**を**払拭**してほしい。
- 来年度の**推進会議**は「**職場における人権尊重**」を幅広く議論する場となれば良い。
- 「**全体の奉仕者**」である**公務員**は「**カスハラから逃れられない**」との**誤った意識**を**払拭**する必要。
- 発注者などの立場で**公務員**が**意図せずカスハラ**を行う場面も。対等に立ち尊重しあうことが重要。

## 経済団体

- 共通マニュアル（案）の大枠に**異論はない**。企業が取り組むべき内容が**網羅的・多面的**に整理されている。
  - ボリュームが多いため、中小企業が最低限理解・実施すべきこと、最初の一步が踏み出せる**概要版があると良い**。
  - **来年度の推進会議**は、施策のフォローアップと「**職場における人権尊重**」を幅広く議論する場となれば良い。
  - 深刻かつ構造的な人手不足の中、企業にとって女性・外国人・高齢者・障害者など**多様な人材の活躍推進は不可欠**。**条例を契機に働く人の尊厳や多様性が尊重される社会**の形成につながると良い。
- 
- 組織状況や社会的変化に応じて**マニュアルの定期的な見直し**が重要。防止対策のメッセージ発信にもつながる。
  - 新たな事案が発生した場合、該当の事案も取り入れ検討することで防止対策を迅速に取り入れることが可能になる。
  - **従業員の意見やアンケート**を基にマニュアルの**実効性を評価**して、**改善点を反映**させることも効果的。
  - **マニュアルの公開も重要**。カスハラ防止に真剣に取り組む姿勢を明確に伝えることで**事業者の信頼性**や**社会的評価の向上**が期待できる。**従業員**も簡単に確認することができるため、**意識向上**や**行動変容**につながりやすい。
  - **行政が業務発注でカスハラを行う場面**がある。**職員が理解**を深め、民間企業との関係でもカスハラを行わないよう注意し、常に**相手の立場を尊重**し、**公正で適切な対応**を心がけることが大切。
- 
- 「**企業間取引**」の章立ては下請中小企業にとって**参考になる**。**チェックシート**も**労使双方にとって有用なもの**。
  - **顧客対応の考え方**はとても**重要**。事業者におけるカスハラ**の未然防止**につながる。
  - **就業者へのフォロー**が課題。常用労働者50人未満の中小企業は産業医の選任義務がない。外部専門家による**カウンセリング**や**専門の医療機関への受診**を促す記載があるが、**その先を示してほしい**。厚生労働省所管の独立行政法人労働者健康安全機構が運営する東京都産業保健総合支援センターが設置する**都内各所の地域産業保健センター**への案内も一案ではないか。
  - 「ひな形」は中小企業にとって助かるツール。今後、**事業者**に**マニュアル作成**をどう促すかが課題。共通マニュアルの**ダイジェスト版**があれば、会員企業や中小企業組合への配布を通じて**マニュアル作り**を後押しできる。
  - 令和7年度予算の事業は会員である組合に広くホームページや紙で周知するとともに、カスハラに関心が高い組合、訴求効果が期待できる大型組合などに事業の活用を働きかけていきたい。

## 経済団体

- カスハラ防止対策は国や多くの自治体で動きが広まっている。**都の取組**が時宜を得た**先進的なものと評価**できる。
- **共通マニュアル**は、全体的に**非常によくできている**。企業の対応のよりどころとして**十分活用**できる。
- 録音・録画を推奨するにあたり、**就業者の顔の撮影**を**肖像権侵害**と明記するのであれば、**事業者が顧客等を撮影する正当性の根拠**に関する**記述があっても良い**のではないかと。
- (カスハラ判断基準・目安である)「**時間、回数、頻度**」について、目安が示されたマニュアルが**外部に出ると**目安を狙った**悪質なカスハラ**生じる懸念。**漏洩防止の必要性、情報共有する際のリスク**などにも**言及してはどうか**。
- **適切なカスハラ対策**を講じた結果、企業の**安全配慮義務違反**が**問われなかった裁判例**がいくつか出ている。カスハラ対策の重要性を事業者理解してもらい、取組を促す趣旨で、**重要な裁判例や留意点を記載してはどうか**。

## 消費者関係団体

- マニュアル冒頭に条文やガイドラインを引用し、マニュアルの位置づけを記載したことはわかりやすく良い。
- マニュアルの必要性に**労働者と使用者が協力して検討**するとの**視点は良い**。労働者抜きでは、労働者が自分ごとと**感じられない**。今後、マニュアルを説明する際に**強調してほしい**。労働者へのヒアリングやアンケートも効果的。
- **相談体制の整備**は、消費者の立場から見てもメンタルケアの観点からも必要な事項。**内容が網羅されており賛成**。相談対応者が本社の相談窓口**に速やかに報告**することは、**経営トップが実態を把握する視点**から進めてほしい。
- カスハラを**適切に報告**した場合は**評価される**などの**気風を醸成**することも**企業トップに率先して取り組んでほしい**。
- 「**東京くらしWEB**」を活用し、都民向けにカスハラ**のガイドライン、マニュアルの検討**について**掲載してほしい**。

- **マニュアルは完成度が高い**。未然防止策にも力を入れ、消費者の権利を尊重しつつ、初期対応の重要性も強調。
- クレームへの**初期対応**は、「**著しい迷惑行為**」と考えられるケースの初期対応である。「**著しい迷惑行為**」ではない**申出**における初期対応とは**区別**する必要があり、その点を**視点に追加**することを検討してほしい。
- 「**対応場所の選定**」について、著しい迷惑行為と考えられるケースでも**顧客等の自宅に訪問**するケースはある。「**～が望ましい**」「**できる限り～**」といった**表現の追加**を検討してほしい。
- A C A Pの会員企業向け調査では、カスハラ対策**方針を策定した企業は約3割、公表した企業は約1割**にとどまる。方針を策定する**重要性や必要性を丁寧に伝える必要**。経営層に対するアプローチも重要であり強化すべき。
- マニュアルに**具体的な対応トーク**があると**価値が高まる**。
- マニュアルの社内周知には**研修実施が不可欠**。**中小企業への支援対策**を整えることも**次年度の課題**としてほしい。

## 労働団体

- 公務現場へのヒアリング結果を紹介。【生存権など憲法保障された権利は慎重な対応が必要だが極めて悪質なカスハラもある。住民福祉と公務従事者の心身の健康が並び立つ対応が重要】【全体の奉仕者への誤解がカスハラを増長させている側面。対等な関係を強調してほしい】【対応を打ち切る時間の目安は慎重に。最終手段であることを強調してほしい】【暴力や暴言などの行為に耐える必要はないことを広く周知してほしい】
- 労使での研修・セミナーがスタートラインになる。セミナー・研修を実施するにあたり、会場代や講師料などのサポートを求める声があり、補助を検討してほしい。
- マニュアルに録音・録画が抑止力につながるとの記載があることで、労使で対策に取り組みやすくなった。
- 対策チェックシートを見ながら労使で確認し合うなどの時間が設けられれば非常に良い。

## 学識経験者

- 「未然防止」に関する章を前に置いたことは、その重要性を示せて良かったのではないかと。
- 関係法令のスライドに男女雇用機会均等法が掲載されているが、カスハラ行為はパワハラと重複する部分も多く、労働施策総合推進法の措置義務も参考になるのではないかと。
- カスハラ判断基準・目安について、「目安以上が×で目安以下が○」との誤解を招きやすい。目安は目安であり、目安に向かってグレーになる、グラデーションがある状態。この点を理解してもらえれば良い。
- 来年度の推進体制について、推進会議では国の法制化に伴う条例の見直しとの記載がある。今年、国の法改正が予定されているが、国が目指すILO条約や諸外国の国際的な動きなども視野に入れて検討対象にしてはどうか。
- 条例にはカスハラ禁止規定があるが、禁止行為はすべての人が対象になる。事業者や業界団体だけが取り組むのではなく個人でも取り組む必要もある。労使での研修・セミナーについて、労働者は消費者である場面があるので、消費者としての振る舞いも考える研修内容になれば良い。
- 公務員が「全体の奉仕者」であっても、「公務員だから我慢しなければならない」ことはない。正確な理解を公務現場においても広めていくことが重要。正当な主張や要望は受け止めつつ、カスハラは放置しない運用によって、行政職員や教職員が安心して働ける環境につながり、ひいては児童・生徒を含む住民の利益につながる。
- 議員は、カスハラ被害者になり得る一方で加害者にもなり得る。行政の監視機能という仕事の本質から表現が厳しいことも必要との側面もあるが、言動などが「何でもあり」ではない。行政官庁の職員に対する態度や発言が、万一にもカスハラに当たることがないように、周知啓発を進めていくことが求められる。
- ハラスメントは人権尊重や企業のコンプライアンス、「ビジネスと人権」「人権デューディリジェンス」等の社会の関心を集める問題とも関係。「相互に尊重し合う」との条例理念の効果が発揮されるよう啓発をお願いしたい。

## 学識経験者・オブザーバー

- 公務員は「**全体の奉仕者**」である、**住民福祉の増進**のために地方公共団体が存在する、だから**カスハラ**から逃れられない、**甘んじて受けなければならないとの誤解**があった。その**意識を大幅に変えていく必要がある**
- ある調査では**1 / 4以上の公務員がカスハラを受けているデータ**もある。優秀な人が行政サービスを提供することが住民にプラスになる。マニュアルを通じて**役所でも悪質な行為には毅然と対応する常識を広げてほしい**。
- 一方、**行政サービスは代替性がない**。民間と違って打ち切ることができない。難しいが**区別する必要がある**。
- **許認可権**を持つ仕事、**契約発注者**など、**公務員が非常に強い立場**にある場合がある。**上級官庁が下級官庁に命令、指示監督**する場合もある。強い立場にある方が弱い立場にある方への**ハラスメントがあってはならない**。
- **条例は、ビジネスのあらゆる場で、人として対等に立ち、人権を尊重し合うコンプライアンス**にも関わるもの。共通マニュアルによって、**こうした考え方が浸透していくことを真に期待する**。

- **対応時間の目安**の取り扱いが難しい。**各企業で適正な時間数を記載**した上で、**公表しない情報管理**が良い案。
- 「**あかるい職場応援団**」という情報サイトを厚生労働省で開設しており、**企業マニュアルや研修動画**などを掲載。厚生労働省でも**業種別対応マニュアル**をいくつかの業種で**順次作成**するのでこちらも参考にしていれば。
- これから都のマニュアルを参考に各業界や企業で独自のマニュアルを作成していただくことになるが、**正解は一つではない**ので、厚生労働省やその他の様々なマニュアルも参考に、一番フィットするマニュアルを作成していただきたい。