

概 要

公労使による「新しい東京」実現会議

日時：令和6年5月22日（水）午前11時20分～午後0時

場所：東京都庁第一本庁舎7階大会議室

< 議事 >

カスタマーハラスメントへの対応のあり方に関する検討状況について

< 次第 >

- 1 知事挨拶
- 2 事務局説明
- 3 意見交換

主な意見（要点）

- 罰則のない理念条例を歓迎。示された方向性に異論ない
- 社会のムーブメントにつながる啓発を期待。人々の行動変容への施策を都に推進してほしい
- 事業者の独力では解決が難しいケースもある。都として十分な相談体制を講じてほしい
- 事例提示は「ここまでなら許される」と誤解も懸念。行為を誘発しないよう留意してほしい
- 国の動向に左右されず、条例やガイドラインの策定を加速してほしい
- 中小企業は大手に比べて経営資源が不足。特に小規模事業者へのサポートを充実してほしい

経済団体

- ・ 検討部会を踏まえたルール制定の方向性に異論ない。**消費者が多い東京での条例化に期待**
 - ・ カスハラはモラルの問題で**教育が大切**。消費者の行為に社会性を持たせることが重要
 - ・ 中小企業はカスハラで1人辞めることで深刻な人手不足に。**ガイドラインやマニュアル、相談窓口**など支援を
 - ・ カスハラの本質は**取引の問題**。**事業活動への影響**を明記したことは歓迎。悪質な場合は断ることへの理解も必要
 - ・ SNSや匿名性の手段が発達してきたことも一因。**消費者への啓発キャンペーン**を期待。**全面的に協力**したい
-
- ・ 飲食店など1対1で対応する際、お客様にカスハラを意識してもらえるだけでも**条例は大きな効果**
 - ・ **毅然とした態度**が取れる点で、**事業者にとって歓迎**。従業員**1人が辞めるだけでも事業の継続性に関わる**
 - ・ 市役所など**公務の現場**でも何時間も苦情が続くなどのカスハラはある。**公共の現場にも効果があるものを**
 - ・ 無駄な時間を使うことも、社員には大きなストレスに
 - ・ 都には、**相談窓口**や行政による**ガイドライン**の提示など、事業者、特に**小規模事業者へのサポート**を期待
-
- ・ **ルールの体系・イメージ図**で条例・ガイドラインなど**全体像のPR**を。**企業間取引も対象**であることを明確に
 - ・ ガイドラインや共通マニュアルは、**小規模事業者が無理なく対応できるものに**。情報やノウハウの提供支援を
 - ・ マニュアルでは対応できず事業者の独力では解決が難しいケースも。**十分な相談体制**を講じて頂きたい
 - ・ 都**労働相談**情報センターは**事業者側の相談にも応じている**。相談体制が充実されれば、大変力強いサポートに
 - ・ 事業者が防止対策を講じる際の**財政的な支援**なども重要
-
- ・ 社会全体や利用者へカスハラを理解を促したいが**一企業では限界**。**都の条例は強力なバックアップ**になる
 - ・ **具体例**は有用だが「**ここまでなら許される**」という誤ったメッセージになる危惧。**行為を誘発しないよう留意を**
 - ・ 業界団体によって規模やリソースに**限り**があるため、**多方面からの支援**をお願いしたい
 - ・ **働く人と顧客は対等**であることを共通価値観として醸成し、人々の行動変容に繋がる施策を都に推進してほしい
 - ・ **何でもハラスメント**とする風潮は**疑問**。「ハラスメント・ハラスメント（ハラハラ）」を取り上げるのも一案

労働団体

- 「カスハラ」が定着しつつある一方、なんでもカスハラ扱いされ、聞きにくい、改善を伝えにくい風潮も懸念
- 個人の主観による曖昧な事例も多い。事例を示すことで「これだけがカスハラ」とならないよう留意を
- 既存法を広めながら、**法律でカバーしきれないグレーゾーンを防止するため、条例は大きな意義**
- 現場は一日も早い対策を希望。**国の法制化の動向に左右されず、早期の条例制定を。**ガイドライン検討も加速を
- 長時間の会話や暴言などへの対応者の負荷を減らす**録音機能付き電話の設置、特に中小企業への支援検討を**

国（東京労働局）

- 今後、条例やガイドライン、手引等を作成する際は、**厚労省のマニュアル等を一助として頂ければ幸い**
- 現在、厚労省では「**雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会**」を開催し有識者による検討を進めている**カスハラ**など社会的に関心を集めるハラスメントも含め、**現状や論点を整理し、今後の方向性を議論**
- 厚労省としても、引き続き本日出席の皆様方を始めとする **御協力をいただきながら対策を進めていきたい**

東京都

- 働く人をカスハラから守ることは、担い手確保、快適な消費生活、社会・経済活動を維持・継続にほかならない
- 議論を基本に、様々な現場のカスハラに効力を発揮する**都独自の条例の検討をスピード感をもって前に進めたい**
- **ガイドライン**と業界向けの**共通マニュアル**も、**幅広い関係者の意見**をいただきながら**つくりあげる体制を構築**
- 誰もが**互いに尊重しあうサステナブルな社会**の実現に取り組む