

カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議

日時：令和7年5月19日（月）

場所：東京都庁第一本庁舎33階 特別会議室N6

午後1時53分開会

【新田部長】 ただいまよりカスタマー・ハラスメント防止対策推進会議を開催いたします。

本日、皆様におかれましては、ご多忙にもかかわらずご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

事務局を務めてまいります東京都産業労働局雇用就業部長の新田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

座長が選任されるまでの間、進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、本日は第1回目の会議でございます。出席されている委員を名簿順にご紹介させていただきますと思います。

早稲田大学政治経済学術院教授、稲継裕昭様です。

東京都商工会連合会事務局長、小野寺崇様です。

一般社団法人東京経営者協会総務部長、神尚武様です。

東京商工会議所産業政策第二部担当部長、清田素弘様です。

東京消費者団体連絡センター事務局長、小浦道子様です。

公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事、齊木茂人様です。

日本労働組合総連合会東京都連合会総務企画局長、佐々木啓真様です。

独立行政法人労働政策研究・研修機構副主任研究員、内藤忍様です。

成蹊大学法学部教授、原昌登様です。

東京都中小企業団体中央会理事・事務局長、三原浩造様です。

今回につきましても、オブザーバーとして国からご参加を頂いております。東京労働局雇用環境・均等部長、栗山僚子様です。

以上の11名でございます。本日は、委員及びオブザーバー11名の皆様にご出席を頂いております。

次に、本会議の開始に先立ちまして、田中産業労働局長より一言ご挨拶を申し上げます。

田中局長、よろしくお願いいたします。

【田中局長】 皆様、本日はご多用の中お集まりいただき、誠にありがとうございます。後ろから失礼させていただきます。産業労働局長の田中でございます。

本日の会議の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

おかげさまで、昨年10月、都議会の全会一致で成立いたしました東京都カスタマー・ハラスメント防止条例は、今年の4月に施行されてございます。それで、東京都も、これまで職員カードという顔つき、フルネームのものを提示していたわけですが、これも新しく、こういう普通に名字だけのものになって、こういう形で東京都の中でも変わってきたところでございます。

また、カスハラにつきましてはほかの自治体でも条例化が進んでございまして、国におきましても、労働施策総合推進法の改正案が国会に提出されるなど、社会全体でカスハラ防止の機運が高まっているというふうに感じてございます。都といたしましては、こうした動きを好機と捉えまして、カスハラの禁止や働く人と顧客等との相互尊重など、条例の理念の普及啓発を進めてまいりたいと考えてございます。

また、条例の実効性を確保するため、この間、皆様のご意見も頂戴いたしながら、条例の解釈や運用方針を示すガイドライン、また、各業界団体の参考となる共通マニュアルを作成いたしまして、公表してございます。今年度は、各業界団体や事業者等における取組を一層後押しするため、相談窓口の運営ですとか、セミナーなどの開催、奨励金の支給といった様々な施策を展開してまいります。

こうした施策の実施やその実施状況などを検証するに当たりまして、条例では関係機関等の意見を聞き、施策に反映するよう努めることとされてございます。このため、この条例施行を機に、今回、カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議を立ち上げたところでございます。

条例施行までに重ねてきた議論を踏まえつつ、施策のブラッシュアップにつなげることができるよう、これまでのガイドライン等検討会議の構成を基に、有識者の方をはじめ、労使団体、消費者関係団体の皆様にご参画を頂いてございます。各委員それぞれのお立場からぜひ忌憚のないご意見を頂戴いたしますればと存じます。よろしくお願いいたします。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

【新田部長】 ありがとうございます。

次に、資料の確認をさせていただきます。本日の会議は、ペーパーレスで行います。お手元には、議事次第、座席表、資料1の委員等名簿、資料2の本会議の設置要綱をお配りしております。資料3の事務局資料は、卓上のタブレット端末でご覧ください。

次に、会議の座長の選任を行います。設置要綱第5により、座長は委員の互選により選任すると定められておりますので、委員の皆様、座長のご推薦をお願いいたします。

小野寺委員。

【小野寺委員】 恐れ入ります。座長には、稲継委員を推薦したいと思います。

【新田部長】 ただいま、小野寺委員より稲継委員を座長にとのご推薦がございました。委員の皆様、いかがでございましょうか。

〔「異議なし」の声〕

【新田部長】 ありがとうございます。ご異議なしとのことですので、稲継委員に座長をお願いいたします。

稲継座長、座長席にご移動をお願いいたします。

〔稲継座長、座長席へ移動〕

【新田部長】 それでは、この後の議事の進行を稲継座長をお願いいたします。

【稲継座長】 座長に選任いただきました稲継でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

昨年度からガイドライン等の検討に携わってまいりましたが、4月にこの条例が施行されまして、カスハラを取り巻く状況は新たなフェーズ、ニューフェーズに入ったというふうに思っております。

この会議は、条例の規定に基づき、カスハラ防止施策の実施や実施状況等の検証を行い、今後の施策の検討や取組に生かしていくための議論を行う場でございます。委員の皆様がそれぞれのお立場から取組等について積極的にご発言いただきまして、関連に意見交換ができるように座長として尽力したいと思いますので、議事の進行にご協力いただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、早速議事に入りたいと思います。

次第に従い、事務局から資料の説明をお願いいたします。

【新田部長】 では、事務局資料の説明をさせていただきたいと思います。

資料でございますが、お手元のタブレットに表示いたします。あらかじめご承知おきください。

それでは、説明させていただきますが、各委員には事前にお送りしておりますので、ポイントを絞らせていただきたいと思います。

初めに、スライド4から6にかけてでございます。「カスハラ防止条例の概要」、理念としてのこの条例が「目指す社会の姿」、条例・ガイドライン・各団体共通マニュアルなど、「防止ルールの体系」について、それぞれまとめています。こちらは必要に応じてご参照いただければと思います。

続きまして、8ページ、「カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議」の位置づけでございます。条例では、都がカスハラ防止策を実施・検証するに当たり、関係機関等の意見を聴き、施策に反映するよう努めることとされており、本会議を立ち上げております。各委員の皆様からは、現場の取組状況や行政の支援に対するご意見等を頂ければと思います。

続きまして、カスハラの状況について。東京都におきましては、昨年12月に都民意識調査を実施しております。カスハラに関する認知度や実態、対策の現状等を調査しており、結果を簡単にここでご紹介させていただきます。

初めに、認知度でございます。カスハラ認知度につきましては約9割、カスハラ防止条例の認知度については約5割となっております。

次に、就業者に関するものでございます。カスハラが増加していると思う人は約8割、被害経験等のある割合は約6割となっております。被害に遭った場面では、「対面」が最多の約5割、カスハラの具体的な行為では、「威圧的な言動」が最多の約6割となっております。

次に、被害に遭った際の対応について、「組織的に対応」が最多でございますが、「自分一人に対応」も約3割となっております。企業規模別に見ますと、30人以下の企業では「自分一人に対応」の割合が最も大きくなっております。

カスハラへの最終的な対応は、「毅然と対応した」が最多の約5割となっております。また、解決に要した時間は「30分以内」等が約3割でございますが、複数日から数か月にわたっているものも約2割となっております。

心身に与えた影響として、「怒り、不満、不安」が最多の約5割、カスハラを受ける頻度は「全くない」が約5割と、「年に数回」が約3割となっております。

続きまして、事業者に関するものでございます。防止対策を「行っている」は約2割、対策の取組として最も多いものは、「基本方針の策定・周知」や「対応マニュアルの整備」等となっております。

対策ができていない理由では、「ノウハウがない」が約5割、特に効果があると思うものは「対応マニュアルの整備」等が多くなっております。

次に、顧客等に関するものです。カスハラに当たり得る自分自身の行動・言動について、「ある」との回答は約2割、それを行った場所は、多い順に「小売店」、「飲食店」、「交通機関」となっております。

最後に、行政に対する要望でございます。都民意識調査では、条例の認知度向上が約4割、防止策の普及啓発が約3割となっております。また、別の事業所向け調査でも、啓発活動や情報発信が多くなっている状況でございます。

続きまして、行政の取組についてのご説明をいたします。

初めに、都における民間向け支援策でございます。条例の制定以降、ウェブサイトやポスター等を通じた条例の理念の普及啓発、総合相談窓口の設置・運営、業界団体向けに普及啓発の取組を支援する補助金を実施しております。なお、普及啓発に当たっては、今後、キャッチフレーズやロゴを新たに作成し、活用する予定でございます。

今後実施予定の取組でございます。マニュアル作成のほか、録音・録画環境整備など実践的な対策を行った中小企業等に対する奨励金、会員企業やその従業員向けに防止対策の体制を整備した業界団体に対する奨励金、団体向けのセミナーやコンサルティングを予定しております。いずれも6月に募集等を開始する予定です。

次に、都における職員向け防止策でございます。今年2月に基本方針を策定したほか、4月より職員が着用する名札を改めています。今後は、マニュアルの策定や通話録音装置の設置等を予定しております。

区市町村の取組状況についてです。62団体を対象にアンケートを行った結果、4月1日時点で取組を実施・検討中は55団体となっております。

全国の自治体における取組でございます。東京都のほか、北海道や群馬県、三重県桑名市や群馬県嬭恋村で条例が制定され、4月1日から施行されております。

条例に限らず、民間向け、職員向けの様々な取組が全国の自治体で広く展開されている状況でございます。

最後に、国における最近の動向でございます。カスハラ対策を盛り込んだ労働施策総合推進法の改正案が今国会に提出されています。必要な体制の整備といった事業主が講ずべき雇用管理上の措置や、国、事業主、労働者、顧客等の責務が定められております。また、事業主の措置等に関して厚生労働大臣の指針も定められる予定でございます。引き続き、都としても動向を注視してまいります。

厚生労働省では、業界団体の取組を支援する事業を実施しております。今年3月にはスーパーマーケット業向けの企業マニュアルや周知啓発ポスター、研修動画が作成・公表されております。

説明は以上でございます。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、委員の皆様から名簿の順にご発言を頂きたいと思います。議題に関することでしたらどのような内容でも構いません。ただ、会議は時間に限りがございますので、お一人3分をお願いいたします。3分が経過しましたら合図をするらしいので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

まず小野寺委員、よろしくお願いいたします。

【小野寺委員】 東京都商工会連合会、小野寺と申します。よろしくお願いいたします。

今、事務局からご説明いただいた中で、スライドの8に「本推進会議においてご意見を頂きたい事項（例）」とあるのですが、こちらのところを参考にご発言をさせていただければと思います。

カスタマー・ハラスメントの現状という形で、4月に条例が施行されているということでございます。条例が施行されて、各事業者、特に消費者に接する機会が多い業界、小売業であったり、病院とか、金融機関といったところとか、比較的規模の大きい企業については、カスタマー・ハラスメントの対応というのが浸透しているような印象を受けてございます。特に小売店等々では、店舗の入口や会計をする場所といったところにポスターを掲示したり、注意喚起をするような取組が見られています。

それと、カスタマー・ハラスメントに対する対策の指針、各企業が作成したものを公表するような企業も増えてきている印象を受けております。ホームページなどで検索をすると、そういった指針を公表している団体・企業が増えてきている。どういった企業があるのかなと思ってのぞいてみますと、やはり先ほど申し上げたような消費者と接するような業種の方とかが多いという印象を受けてございます。

一方で、私どもがよく接する機会が多い規模感が小さい小規模事業者は、まだそこまで対応か追いついていないのかなという印象がございます。アンケート調査の中では、「カスタマー・ハラスメント」という言葉は認知しているんですが、具体的にどういった取組をしているかというところにつきましては様子見といいますか、先ほど言ったような大きい企業の取組や東京都をはじめとする行政等々の取組状況を見て、そこに追随していくような印象を受けてございます。

そういった中で、特に小規模事業者というのは地域に密着しているところが大変多くございますので、周知などを通じて地域の消費者に浸透することが期待できると考えており、カスタマー・ハラスメントはいけない、しないというキーワードで事業者と消費者の相互理解が進むことを期待してございます。

経営者の方とお話をさせていただくときに、まずできることからやりましょうと言うと、先ほど言ったポスターの掲示、東京都のノーカスハラ支援ナビといったところの活用をしていくようなお話はさせていただいております。

私のほうは以上となります。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

次に、神委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【神委員】 ありがとうございます。東京経営者協会の神と申します。よろしくお願いいたします。

4月1日に施行されましたカスタマー・ハラスメント防止条例に関連しまして、普及啓発や事業者支援のために多くの予算を確保いただいたことに改めて深く感謝申し上げたいと思っております。東京経営者協会といったしましても、東京都の施策、取組が広く活用されるよう、会員企業・団体への周知に努めてまいりたいと考えております。

本日は、カスタマー・ハラスメントの現状と各団体の取組状況についての意見が求められているということでございますので、当会の会員企業から寄せられた声をお伝えしたいと思っております。具体的な企業名ですとか、業種の言及は控えますが、行政からの受託業務を主とする公共性の高い企業から非常に切実な声が寄せられました。

発注元である行政機関から契約に含まれない業務、つまり、正当な理由のない過度な要求を日常的に当然のように強いられ、それに伴う人件費等の請求も困難な状況にあるということでございます。こうした環境下で社員の心身が疲弊して、離職であったり、配置転換を求める声が相次いで、人手不足が深刻化しているというお話でした。

加えて、本来受託事業者の裁量で決めるべき人員配置にまで行政側が細かく介入するなど、いわゆる優越的地位を背景とした行為といったものが業界内で長年慣習化しており、同様の事例は、他の事

業所であったり、同業他社にも広く見られるとのことでした。会社としては、こうした状況を行政によるカスハラと受け止めつつも、契約解除などのリスクを恐れ、相談先に非常に悩まれている様子でした。

今年2月17日の第3回カスハラ防止ガイドライン等検討会議では、小野寺委員から公務現場におけるカスハラの問題提起がございました。行政職員が市民からのカスハラに直面する一方で、行政が発注者として民間企業に対し、優越的な立場から無意識のうちにカスハラ行為を行っている可能性があるとのこと指摘だったかと思います。稲継座長からも、公務員自身がハラスメントの加害者とならないよう留意すべきとのこと発言があったと記憶しております。

民間同士のB to B取引において優越的地位の濫用が疑われる場合は、公正取引委員会や中小企業庁などを通じた解決スキームがございしますが、独占禁止法は公的機関による違法行為を基本的に想定しておらず、同様の対応は難しいのが現状ではないかというふうに考えております。

東京都のカスハラ防止条例は、B to Cに限らず、B to Bの関係においても、お金を払う側、受け取る側が対等な立場で相互に尊重し合うという理念に基づいており、官民の垣根を越えて適用されるべきものと承知をしております。声を挙げにくい立場の企業の訴えに耳を傾けることは、この条例の理念に合致するものと考えます。

本ご紹介した事例は、公務領域で起きている一例にすぎませんけれども、隗より始めよという言葉のとおり、社会全体でカスハラ防止を進めるためにも、公務員の皆様が大量にいらっしゃるこのような場で大変恐縮ではございますが、あえて申し上げさせていただきました。

私からは以上でございます。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

次に、清田委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【清田委員】 東京商工会議所の清田と申します。本日、東京都様の一連のカスタマー・ハラスメントに関する会議に初めて参加をさせていただくことになります。

東京都様におかれましては、昨年の条例の制定、またガイドラインの取りまとめをご公表いただきまして、誠に感謝申し上げます。東京都様の先進的な対応の下で、国をはじめ各自治体での課題意識が醸成された取組が進んでいるものと受け止めております。

4月の条例施行以降、各事業者において取組がされていることを肌でも感じているところでございます。特に、先ほどもございましたが、B to C向け、または大企業におきまして、カスタマー・ハラスメントに関する自社の対応指針などの策定、公表などを目にする機会が増えたと感じてございます。

当商工会議所におきまして、カスタマー・ハラスメントの対応状況などの調査というのは、残念ながらまだ行ってはおりませんが、一般的に法制度の周知、認知度というのは、規模が小さい企業ほど低くなるという傾向が常にございます。引き続き中小企業をはじめとした事業者への周知というのは極めて重要でございまして、当所としても、会員事業者向けに条例、またはガイドラインの周知啓発に関するセミナーを開催していきたいと思っております。現時点でも、9月までの期間の中で既に本支部で5回のセミナーを開催する予定をしております。引き続きの取組を行っていききたいと思います。

続きまして、事業所による行政への期待等につきまして、先ほど資料でご説明いただきました都民の意識調査にもございましたけれども、啓発活動、情報発信、それから相談窓口というものが上位に占めていたと思います。我々経済団体としても、行政の方々におかれましては同様の取組を行っていただきたいという期待がございします。

小売業などの規模の小さいところでは、社内の体制整備が困難なところが非常に多い。先ほどの調査でも、被害に遭った際の対応として、組織的な対応ができていないという結果が多くございました。カスハラ条例に基づく啓発・教育とともに、困ったときに相談できる窓口の周知が一番重要なのではないかと考えてございます。そうした総合相談窓口の開設を始めまして、東京都様のほうで措置いただいている企業・団体向けの奨励金をはじめとした支援事業が多く事業所に利用いただけるよう、支援策の周知が重要だと思っております。我々も協力して取り組んでいきたいと思っております。

私からは以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。
次に、小浦委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【小浦委員】 東京消費者団体連絡センターの小浦でございます。

私からは、まず初めに、この会議の設置に関して思うところを申し上げたいと思います。カスタマー・ハラスメント防止対策を効果的に推進するために条例に明記をされて、それを実効的に進めるためにこの推進会議を立ち上げられたということにまず敬意を表したいと思っております。東京都に続いて、各自治体でも条例制定、施行が始まっておりますけれども、条例を制定した後のまた取組が重要であるということも、ほかの各自治体へも参考になるのではないかと考えております。

それから、本日ご説明いただきました都民の意識調査の結果を大変興味深く読ませていただきました。カスハラ認知度は9割であるのに対し、東京都の防止条例の認知度がまだ5割であるということについて、この4月から条例が施行されました今年度は、事業者ですとか都民への周知を重点的に行う年にする必要があると思います。

東京都が発行されています消費者向けの情報誌の中でも、「東京都のカスタマー・ハラスメント条例について」という特集が組まれるというふうな予定も聞いております。そういった情報誌も含めて、ぜひ都民のほうへ条例が普及していく、そして理解が進むといいなと考えております。

また、仕事柄、生活協同組合の取組を聞く機会がございますけれども、ある生協では既にカスタマー・ハラスメント基本方針を策定して、職員間で共有したという話も聞いております。本当にいろいろなところで取組が進んでいるということを実感しております。

それから、都民への周知に関してお願いなのですが、産業労働局のホームページは大変充実しておりまして、私どももノーカスハラ支援ナビを使わせていただきながら、企業へ向けてもこういうことが進んでいますということを消費者も理解することが必要だと思ってお伝えはしているんですけども、いかんせん、消費者は消費者向けの「東京くらしWEB」を見る機会のほうが多いんですね。前回もお願いしたと思うんですけども、そちらのほうでも、1こま、2こまでも結構ですので、少しずつカスハラに関する情報を掲載していただければなと考えております。

最後になりますけれども、都における民間向けの支援策は大変充実していると思います。私は、介護関係の方から聞いたところによりますと、6月にこの支援事業を使ってセミナーを開催される予定だと。ぜひそこには出席したいと思っているという方もいらっしゃいました。ですから、支援策をこれからもっともっといろいろなところで活用していただきまして、整備が進むよう期待をしたいと考えております。

以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。
次に、齊木委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【齊木委員】 公益社団法人消費者関連専門家会議、通称ACAPの齊木でございます。

私たちは、消費者に最も近い事業者団体として、現場の声という形で意見をお伝えしたいと思っております。

まず、お客様からの声ということになりますけれども、本来、お客様の声というのは事業者にとっての根幹と言えると思います。お客様からは、カスハラとみなされることが嫌だから連絡しなかったとか、何だか面倒くさい感じになるから連絡したくないといった声の一部に出始めてはいます。

カスハラ行為の禁止に向けた啓発と、声を上げる必要性の啓発、この2つはやはり両輪であると考えております。お客様の声は大事であること、冷静に意見を伝えるということを踏まえた啓発活動を、関係する部署・部門と連携していく必要があると考えております。

次に、店舗の現場からの意見です。お客様から「こんなことも分からないのか」というふうに言われた従業員が、「これってカスハラですよ」と捉えて、それを本部に連絡するというようなことも出始めています。本部では、カスハラ研修を受けているため冷静に指導したという話も聞いておりますけれども、やはり管理者だけではなくて、パート職の方とか、アルバイトの方を含めて、現場の教育・研修、そしてマニュアルの落とし込みというのが今必要じゃないかなと考えております。

最後に事業者団体からの声についてです。「初めてマニュアルを作ろうと考えているが、国からの法律の改正案が出たので、その結果が出るまで待っていたほうがよいでしょうか」という質問も来ております。団体マニュアルを作る上での基本的な考え方は変わらないため、作成に入るべきと伝えていますが、国との連携も必要かなと思います。国会にて改正法案通過後の対策は、ぜひ連携していただきたいと考えております。

同じく団体からの声ですが、「団体としてマニュアルを作ったが、団体としてはお客様対応の現場を経験していないため、これでいいかどうか分からない。現場に相談できる人がいない」これでいいか見て欲しいといった要請も入っています。マニュアルには、トークスクリプトや言い回しが必要です。研修では、切り返しトークなど、実践的な対応が必要だと捉えています。現場へのサポートとしては、カスハラ対策だけでなく、実践的、そして具体的な対応力向上に向けた支援が求められています。

現場の声は以上ですが、先進的な取組を幾つかお伝えしたいと思います。まず1つ目は、役員向けのカスハラ研修を行う企業が出始めています。取締役会の中で一部の時間をカスハラの講義に充てています。管理者向けの研修や現場向けの研修は実施し始めていますが、役員向けの研修を行っている企業というのは少ない状況にあります。その他、社長名でカスハラの方針を出す企業も出ています。社長名で方針を出すことの意義や効果は大きく浸透すればよいと考えております。

私からは以上となります。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。
次に、佐々木委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【佐々木委員】 よろしくお祈いします。私のほうからは、今、現場で取り組まれている状況ということで、直近で総合労働条件の改定に向けた交渉を現場ではしておりますので、その中で産別のU Aゼンセンでカスハラについての要求がどうだったのかということをやっと聞いてきましたので、東京都に限られたものではありませんけれども、ご紹介したいと思います。

83の組合が今回カスハラの何かしらの要求を掲げたということで、去年は42組合でしたので、倍だったと。解決も34組合、去年は12組合でした、年々増加をしていますということでした。その解決の内容のうちで、21組合がマニュアルの策定を行ったということ、また、その他研修の実施やトップメッセージ等が解決内容として挙がっていたということでございます。

具体的には、先ほど田中局長からもありましたけれども、名札の表記の見直しを行ったというのも非常に多く、名字のみにするというような形であったり、伝票やレシートに従業員の印鑑を押すですけれども、それを廃止したとか、名前を伏せるというようなこともやられたと聞いています。マニュアルの作成が多かったのは、やはりスーパーマーケット、ドラッグストア、専門店が中心に非常に多く取り組まれたと聞いております。実効性の高いものにどんどんしていこうということと、やはり労使で取り組むことによって実効性を現場レベルで高めていくというような動きが進んでいるのかなと思っております。

取組状況はそんな感じですが、先ほどの23ページに今後の実施予定の取組ということで、この6月からいろんなことをやるよということでご紹介を頂きました。本当に現場からは驚きの声もありますし、ありがたいという声をたくさん頂いておりますが、主語がどうしても「業界団体が」とか、「企業が」というふうになってしまっている感じがするので、別に「労働組合が」と書いてほしいというわけではないんですけれども、様々な団体が、今回はいわば広義で、広い意味でのカスタマー・ハラスメントということで、もちろん公務の場もそうですし、PTAなんていうのも書かれてあったかと思っておりますので、様々な団体がセミナーやこういった研修をすることに対しても、奨励金なのか、支援なのかは分かりませんが、ぜひ対応できないかなと。

「団体等」とか、書きぶりはあるかと思うんですけれども、そのような記載をしていただけたら、我々としては、労使で取り組んだり、様々な団体が取り組むという今回のカスハラ条例の趣旨にも合致するのではないかなと思っております。

それと、先ほど、少しキャッチフレーズやロゴを今考えていらっしゃるというお話を聞いて、現場でちょっとコミュニケーションを取る中で話が出たんですけれども、過去、東京都がカスハラではなくて、コロナのときに対策を打っているよというようなときに、シンボルマークみたいなものをつけ

てお店の前に掲示をしたりして、安心感ということがあったかと思うんですけれども、積極的に取り組んでいるよとか、そういうことをしない社会をつくっていかう、させない社会をつくっていかうみたいなアピールにもなろうかと思うので、そんなような取組もいかがかなという話が出ましたので、ご紹介をさせていただきます。

以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。
続きまして、内藤委員、よろしくお願いします。

【内藤委員】 内藤です。よろしくお願いします。私は、4点あります。

1つ目は、実効性確保です。今回条例化していただいて、カスハラに関する一定のルールができたわけですが、重要なのはこのルールをどう事業者の方にやっていただき、被害者を守っていただくか、そして、どう被害者を救済したり、支援したりできるかということだと思っています。

そのことに関連して、たぶん次回以降ということになると思うんですけれども、どのくらいの事業者が取り組むようになったのかとか、都のカスハラ総合相談窓口を設置していただいていますけれども、どのくらいの相談が来て、どう解決したのか、本当の救済になっているのかなど、また時間をおいてご報告いただくと参考になるかなと思っています。今回、就業者の誰もが対象になるというルールなわけですが、都の職員や都の教員もこの相談窓口が使えるという理解でいいのか、ちょっとここを確認させてください。

2点目は、教員のところに関わるんですけれども、先日、立川の小学校に保護者や保護者の知り合いが侵入して教員に暴行するという痛ましい事件もあったわけですが、そのように教員もカスハラにさらされていると。ちょうど5月10日の新聞にこちらの都教委さんがおやりになったカスハラのアンケートの結果が出ていたんですけれども、23%がカスハラの経験を受けていて、88%は保護者からだったという結果を出していただいて、都教委でもカスハラの対応策などを検討するために会議を立ち上げるということが書かれています。

これに関連して、恐らく都教委のほうでは、公立の学校の教員を守るという観点でやっていただくと思うのですが、もちろんこちらの条例は全ての働く人が対象なので、私立学校の教員に対してもこのルールが適用になると思うんですけれども、教育委員会の取組と連携してやっていただけると、取組の内容としては学校でどうカスハラに取り組むかというのは同じことだと思いますので、ぜひ連携してやっていただければと思います。

特に公立学校の教員については、地方公務員ということになると思いますが、国の法律では、労働施策総合推進法ではもちろん地方公務員も対象になりますけれども、民間対象のルールだというふうにちょっと誤解されがちであったり、あと、地方公務員は労働局の管轄になっていなくて、相談に行ったり、労働局が指導したりということができないという法律になっています。ということで、手薄というか、国の法律でも地方公務員に対するカスハラは救いにくい状態になっているので、都の教員を含めた地方公務員に対する救済ということをきちんとやっていただけるといいかなと思います。

【稲継座長】 あと2点ということですので、手短にお願いします。

【内藤委員】 すみません。都のガイドラインに、事業者に対して衛生委員会など常設の委員会を通じて、就業者や労働組合等の参画を得つつ、アンケートや情報交換をすることが推奨されているということがありました。これは取組を進める上で大変重要で、今、佐々木さんのほうからも紹介いただきましたけれども、労働組合の事業者との取組の好事例などもまた時間をおいて紹介いただけたらありがたいです。そして、それに対する支援というのにも必要なのかもしれないです。

それと、さっき国と都とルールがあって、どちらに合わせたらいいかという質問が出たのですが、私も同じ質問を受けることがあって、ただ、国のほうは1年6か月以内の施行なのでやや先ですので、やはり私は都のガイドライン等に沿ってやるのが重要というふうに答えています。

以上です。すみません。長くなりました。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、原委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【原委員】 成蹊大学の原です。

私からは大きく2点申し上げたいと思うのですが、まずは都の取組というところで、スライド資料だと22ページ以降だと思うんですけど、今回の条例は、顧客等と働く人との対等な立場で相互に尊重するという基本理念が素晴らしいところでありまして、これができたらカスハラは起きるはずがないんです。起きるはずがないのに起きているということは、この基本理念がベースな部分であり、また目標でもあるということがありますから、基本理念の浸透ということも重要かと思います。

その意味で言いますと、22ページにありますキャッチフレーズやロゴは、ぜひ親しみやすいロゴなどをつくっていただきまして、基本理念も含めてカスハラの問題が浸透するように努めていただければと思います。

また、23ページにあります例えば録音機器の部分は、これまで昨年度の様々な会議、この会議体の中でも繰り返し議論が出まして、まさに労使の方のご意見を運用においてくみ上げていただいたということがありますから、事務局、運用担当の皆様には感謝したいと思うんですけども、こういったまさにニーズに合った対応をされているということですね。

それから、さらに加えますと、先ほど神委員のご発言がありましたけれども、いわゆるB to Bカスハラの問題はなかなかカスハラと気づきにくい部分もありますから、そういったことも含めて、そこにありますセミナー等で周知啓発を重ねていただければと思っております。

以上が大きな1点で、もう1つは、27ページ以降の国の施策との関係です。法改正は着実に進んでおりまして、ちょうど先週、衆議院の厚生労働委員会で法案審議がされましたし、参考人として行ってきたんですけども、法改正は着実に進んでおります。そうなりますと、法改正が成った後に国の法律と都の条例がまさに混乱なく車の両輪として機能するためには、早め早めに検討することが必要でありまして、事務局におかれましては、国の改正法等をしっかりと検討していただいて、条例を運用していく際に国の法律の検討も並行して行いながら、条例の施行、さらに運用を進めていただければと思っております。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、三原委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【三原委員】 東京都中小企業団体中央会の三原でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、本会の会員である中小企業組合におけるカスハラに対する取組等についてお話ししたいと思います。本年2月に開催されました本会議の前身である検討会議においてもお話ししましたが、令和6年度においては、複数の組合がカスハラをテーマとした講習会を開催しています。そして、講習会を開催した組合に連絡を取り、その後の組合、また業界団体としてのカスハラへの対応についてお話をお聞きしました。結果としては、まだ具体的にこうするといった話はいずれの組合からも出てきませんでした。

現状では、特に中小企業組合、業界団体においては、カスハラに対する認識は広がりつつあるものの、マニュアルの作成といった次のステップにはまだ至っていないというのが現状と思われます。ただし、本年度にカスハラに関する講習会を開催する予定との話を幾つかの組合からも聞いておりますので、その際には4月から施行された東京都のカスハラ防止条例等について周知が図られるものと考えております。本会としまして、講習会の開催について事前に情報を得た場合は、条例やマニュアルについても講習会で取り上げてもらえるよう働きかけていきたいと思っております。

また、資料23ページにあります奨励金等についても、会員組合等に向け積極的に周知を図っていきたいと考えております。特に団体向け支援として「団体向けコンサルティング」が示されていますが、カスハラに関する講習会を開催した組合・団体に対して本支援策をつなげることにより、マニュアル作成といった次のステップへの後押しになるものと思っております。加えて、組合や団体傘下の中小企業に、企業向け奨励金についても周知を図っていくことで、相乗効果が得られるのではないかと考えております。

中小企業組合や個別の中小企業においては、徐々にではありますがカスハラへの対応は進んでいる

ものと感じております。しかし、対応が難しいのが、カスハラを行う側、つまり、お客さんに対してであると感じています。店側、企業側に落ち度があり、お客さんなどがそれに対して苦情やクレームを訴えることは当然のことです。しかしながら、その場合であっても全ての言動が容認されるものではないと思います。

資料の13ページにありますとおり、声を荒げたり、物を叩くなどの威圧的な言動がカスハラの具体的行為で最もウエイトを占めていますが、このような行為は、お客さん側に正当性があっても行ってはならない行為と言えます。

依然としてカスハラ事案が発生していることを鑑みますと、企業側の対応だけではカスハラを防止していくことは難しいものと思います。資料の22ページの「普及啓発」の箱の中にあるキーワード、「互いに尊重し合う」という機運を醸成し、カスハラに対する正しい理解や防止対策を、東京都をはじめ国においても一層の周知を図っていただきますようお願いいたします。

私からは、以上でございます。

【稲継座長】 ありがとうございます。

本日は、オブザーバーとして東京労働局の栗山部長にもご出席いただいております。

国の立場から何かご意見、ご感想等ありましたら、よろしくお願いいたします。

【栗山オブザーバー】 東京労働局でございます。感想といえますか、少し皆様方のご意見を伺いまして、思うところをお話しさせていただきます。

ハラスメント対策につきましては、先ほど原先生からお話がありましたとおり、先週、厚生労働委員会で、ちょうど我々の労働施策推進法、男女雇用機会均等法の改正法案がかかっておりまして、やはり関心が高く、1つの法律について立つ質問についてはあまりないような100問以上の質問が委員の先生からも立っておりまして、担当課も必死の思いで法律案の施行に向けて頑張っているところでございます。

また、これにつきましては、先ほどの対等な関係でというところが非常に大事であると思っておりますが、今回、カスハラだけということではなくて、労働施策推進法に規範意識を高めましょうという文言が1つ入ることになります。職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて、国民の規範意識を醸成するために国は啓発するという国への義務付けなんですけれども、これは職場におけるハラスメントについてと言っておりまして、特にカスハラ、マタハラ、パワハラ、セクハラと限定せずに、就業環境を害する行為をしないようにというふうな、大きな背骨を1本通そうと改正法案は考えているところでございます。公布後1年6か月後、ちょっと先になりますが、法案が成立した暁には、そういうことも皆様方に伝わるように我々は施策に取り組んでいきたいと思っております。

あと、1つ気になりましたのは、都の調査のところを拝見しておりますと、15ページの最終的な対応をどうしましたかというところで、「耐えた・我慢した」という方が3割以上いらっしゃる。34.8%とございます。これは、どのハラスメントでも、カスハラはちょっとまた対応が違うんですけども、どうしても「我慢した」というふうな選択をする方というのは非常に多いございまして、中小企業におかれましては、多分どうしたらいいのか分からない、我慢して取りあえずその場をやり過ごしてしまうという考えになる方が多いのではないかなと私どもも考えております。

ですから、例えば中小企業だと、すぐに上司の方が駆けつけるとか、仲間が駆けつけるということも、ひょっとしたら難しい事業者もたくさんあるかと思います。なおのこと、マニュアル等でいろんな勉強もして理解を深めていただいて、ここまで来たら自分は頑張ってもいいんだ、動いてもいいんだというふうなことも分かっていたら自分の身を守る、自分の就業環境を守って、仕事を辞めることのないように、健康を害されることのないようにというふうな取組を企業も我々も進めていく必要があると、このデータを見て思ったところでございます。

簡単でございますが、以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

最後に、私からも発言させていただきます。総務省のほうで、自治体職員を対象とした調査を行っております。私も入っている社会の変革に対応した地方公務員制度のあり方に関する検討会のほうでアンケート調査をしまして、調査結果が公表されました。先月の25日だったと思います。それによれ

ば、行政サービスの利用者からカスハラを受けた経験がある職員は35%でした。3人に1人なんですね。非常に多い。厚労省の民間対象の調査では、「経験した」が10.8%ぐらいだったと思いますので、3倍以上に高い水準だったということでございます。

カスハラ等が原因で、これは民間も公務もそうですが、企業の従業員とか公務員が辞めてしまう、心身に不調を来して休職状態に陥る、あるいは結果として離職して人材の流出が進んでいるということは、本人にとっても、それから組織にとっても非常に重大な損失、大きな損失だと思えます。

これまでは、「お客様は神様」という考え方が当たり前に続いてまいりましたけれども、働く人も、お客様も、お互いに思いやりを持てる社会になっていくことが大切だと思っております。この点、昨年10月のこの会議で、公共政策の概念として断続平衡理論の話をいたしました。長年、「お客様は神様」という均衡がずっと続いてきたのが、東京都の条例がきっかけになってその均衡が破れて、断続して新たなフェーズに進もうとしているところだと思えます。働く人と顧客などが互いに尊重し合うという理念が社会全体に一層広がっていくよう、これからの都の取組に大変期待しているところでございます。

先ほどのご意見の中で質問にわたる部分もございました。事務局のほうからご回答いただければと思います。

【新田部長】 先ほど内藤委員からご質問ありました件でございますけれども、私どものほうで、先ほども今年度に取り組む施策ということで相談窓口を、この4月1日から一応窓口は開設させていただいております。今後、専門性の高い相談内容に改めていくような形で、相談員等も充実させていただきたいと思っております。

この条例の基本的な理念にありますように、あらゆる方々について受け付けるということで、私どもの想定といたしましては、事業者、就業者にとどまらず、一般的にカスタマー・ハラスメントで悩まれている方の相談を受け付けるということで考えております。ただ、受け付けた内容に応じて、専門性が高いそれぞれの相談窓口があった場合につきましては、そちらのほうをご紹介させていただきながら、適切に対応していきたいと考えておりますので、先ほどのご質問にございましたように、例えば教育現場であったりとかという場合で、こういうご相談があったとしても、私どもとして当初から拒むものではありません。その上で必要に応じた適切な相談場所をご紹介していきたいと考えております。

【稲継座長】 よろしいですか。

それでは、若干時間に余裕が出てまいりましたので、残りの時間は意見交換に当てたいと思います。各委員のご意見をお聞きになられたと思いますが、そのご発言を踏まえて、補足のご意見とかご感想などがございましたら、どなたからでもどうぞよろしくお願いいたします。

いかがでしょうか。どうぞ。

【佐々木委員】 佐々木です。すみません。よろしくお願いします。

先ほど、セミナー・研修などの周知の件で、できれば我々全ての団体にしてほしいというふうな発言をさせていただいたんですが、最終的に申請を上げて、恐らくこういうものが奨励金に値するかどうかという話になろうかと思っておりますので、東京都としてご判断を頂いて、こういうセミナー・研修であれば有意義ですし、浸透する、これはいいというようなものであれば、どういう団体でも——どういう団体というのもちょっと語弊があるかもしれませんが、様々な組織がこういうことに対して積極的に取り組むということを妨げないほうがいいのではないかなと思いましたので、最終的には都がフィルターをかけていただければということを補足させていただければと思います。

あわせて、民間向けの支援はやはりまだまだ知られておりませんので、6月施行ですのでもうちょっと時間がありますが、我々のセミナーも含めていろんなところで周知を図っていきたいと考えています。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。都におかれても引き続き周知に徹底していただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。よろしゅうございますか。原委員、何かございますか。参考人としても出られましたので、そのときにいろいろご意見もおっしゃったと思いますので。

【原委員】 カスハラ対策を進めていく上で様々な懸念もあるということで、先ほど齊木委員もおっしゃっていましたが、顧客の側では萎縮するということかと思うんですね。それは違うんだということ、都としてもぜひ声を大きくして周知していただければと思っております。まずカスハラについては、顧客の尊重が根底にあって、カスハラではない正当なクレームなり、要求についてはきちんと対応するためにも、許されないカスハラは駄目という、これがカスハラ対策の基本かと思うんですね。

ですから、カスハラ対策が進むことによって、正当な要求なども言いにくくなるというふうに見える、これは過渡期におけるある意味誤解でありまして、そうではないんだということですね。カスハラとはどういうものかというイメージが社会に広まることによって、正確な定義が伝わることによって、カスハラは駄目だけれども、カスハラではない正当な要求なり、クレームといったものはきちんと言っていける。そういった社会になっていきますので、まずは定義の部分も含めてしっかり都として周知啓発を図っていただくということによって、顧客側の不安ですとか心配も解消されるかなと思いますと同時に、当然カスハラの予防にもつながるのかなと思っている次第です。

【稲継座長】 どうもありがとうございます。
ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【小浦委員】 小浦です。

今、原委員の発言を聞きながら、本当にそのとおりだなと思ったんですけれども、私どもの消費者団体のところでも、この条例ができたからといって、何ら発言を制限するものでもないということは、一定お互いに理解を進めるようにしてはいるんですけれども、何分私どもの団体に加入しているところも少ないものですから、やはり広く消費者が理解するためには、そこは東京都がしっかり普及啓発をしていただくのが一番かなと思っておりますので、私どもも微力ながら消費者同士では話をしながら進めてまいりますけれども、ぜひそのところは理解が進むようお願いしたいと思っております。

【稲継座長】 ありがとうございます。
どうぞ。

【齊木委員】 齊木です。

啓発を考えたときに、当委員会の考え方を外に出していく必要があると思います。先ほどもありましたが、東京都の中でも消費者啓発をするような部門・部隊があります。そことの連携はもちろんですけれども、国のレベルで考えて、厚生労働省や消費者庁とも連携を取っていくということが大事かなと思います。

消費者庁も今、カスタマーハラスメントの防止に向けて消費者がどうあるべきかということを打ち出し始めています。また、国民生活センターでも冊子を作っていますが、その中でもどう消費者としては立ち振る舞うのかということを入れたりもしています。今後も広く関係するところが出てくると思います。東京都が影響力がある形で連携の姿勢を打ち出していくことが非常に大事です。

以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。ほかにいかがでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、最後のまとめのほうに入りたいと思います。本日は委員の皆様から非常に率直な、闊達なご意見を頂けたと思います。ありがとうございました。各団体や専門家の皆様からは、ちょっとまとめ切れないぐらいたくさんのご意見を頂きましたが、行政に対するカスハラの話は、私は地方公務員の例を出しましたが、他方で、行政側が発注者になって、受注している団体に対するカスハラを行っている例もあるのではないかと、そういうご意見もございました。

それから、いろんな啓発活動をどのように進めるのかということで、多様な観点からのご意見もございました。いろんなご意見の中で、やはり都の役割として今後啓発をしっかり進めていくという

点は皆さんすごく一致していたと思いますので、大変ではございますが、ぜひ都のほうにはそれをよろしくお願いしたいと思っております。

本日出た意見につきまして、反映可能な部分については今後の施策の展開に生かしていただき、また、次の会議で委員の皆様からご意見を頂くことによって、施策のブラッシュアップを図っていただければと思います。

あわせて、先ほどご紹介がございましたけれども、国のほうで、労働施策総合推進法の改正とか、同法に基づく厚労大臣の定める指針についてこれから出されていくと思いますので、条例等の見直しの要否にも関わってくる部分も出てくると思います。国の動向も引き続き注視していただければというふうに思います。

では、私のほうからは以上でございまして、事務局のほうに司会をお戻しいたします。

【新田部長】 稲継座長、委員の皆様、ありがとうございました。

本日は貴重なご意見、ご提案を頂きまして、誠にありがとうございます。頂いたご意見につきましては、今後の取組や施策の検討に当たっての重要な視点として生かしてまいりたいと思っております。引き続き各委員の皆様、それからご所属の団体様のお力添えを賜りながら、よりよい施策の実現に向けて取り組んでまいります。

本日は誠にありがとうございました。これをもちまして本日の会議は終了とさせていただきます。

午後2時52分閉会