

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）

場所：新宿NSビル 30階 NSスカイカンファレンスルーム1・2

午後4時30分開会

【内田部長】 定刻となりましたので、ただいまより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）を開催いたします。皆様におかれましては、ご多忙にもかかわらずご出席賜り、誠にありがとうございます。

私は、本日の事務局を務めます、東京都産業労働局雇用就業部長の内田でございます。座長が選任されますまでの間、進行役を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

初めに、本日ご出席をされております委員を名簿の順にご紹介いたします。

早稲田大学政治経済学術院教授、稲継裕昭様です。

東京商工会議所理事・産業政策第二部長、大下英和様です。

東京都商工会連合会事務局長、小野寺崇様です。本日はリモートでご参加いただいております。

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。

オブザーバーとして、国からご参加いただいております東京労働局雇用環境・均等部長、中込左和様です。

以上、11名となります。

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】 産業労働局長の田中でございます。本日はご多用の中、また、暑い中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。日頃より、東京都の雇用就業施策にご理解とご協力を賜りまして、厚く御礼申し上げます。本当にありがとうございます。

では、座らせてお話しさせていただきます。

「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）」の開催に当たりまして、一言ご挨拶申し上げます。

カスタマーハラスメントへの対応の在り方につきましては、これまで公労使会議や専門家の方々と交えた検討部会場で議論を重ねてまいりました。こうした議論を踏まえ、先週の19日には、都として「東京都カスタマーハラスメント防止条例」——これは仮称でございますけれども——の基本的な考え方をお示しいたしまして、条例化に向けて幅広くご意見を募っているところでございます。

お示ししている条例の基本的な考え方では、何人に対してもカスタマーハラスメントの禁止を明示することとしておりますが、罰則は置かない「理念型」である点が特徴の一つとなっております。こうした「理念型」の条例の実効性を高めるためには、条例の解釈や運用方式を示すガイドライン、各業界団体の参考となるマニュアルの策定などが重要となります。

そこで、ガイドラインやマニュアルの検討を深めるため、これまでの検討部会を改組いたしまして、新たな有識者の方や消費者関係団体の方にご参画いただきましてこの検討会議を立ち上げたということでございます。

第1回のテーマは、「カスタマーハラスメント防止条例の指針（素案）」となっております。カスタマーハラスメントの内容や関係する用語の定義、具体的な行為類型のほか、事業者の方に取り組んでいただく内容など、ガイドラインに盛り込むべきと考えておる内容を資料としてお示ししてございます。

ぜひ闊達なご議論、忌憚のないご意見をいただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【内田部長】 ありがとうございました。

恐れ入ります、田中局長は業務の都合により、会議の途中で退室をさせていただきます。

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いただきます。

次に、この会議の座長の選任を行いたいと思います。

配付資料の2、本会議の設置要綱第5によりまして、座長は委員の互選により選任をすると定めております。委員の皆様、座長のご推薦をお願いいたします。

大下委員。

【大下委員】 座長には稲継委員を推薦したいと思います。よろしくお願いいたします。

【内田部長】 ただいま大下委員より、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、いかがでしょうか。

(異議なし)

【内田部長】 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。

それでは、この後の議事の進行を稲継座長をお願いしたいと思います。稲継座長、よろしくお願いいたします。

【稲継座長】 改めまして、稲継でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

委員の皆様がそれぞれの観点から闊達に意見交換をしていただけますように座長として尽力したいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

本会議は、カスタマーハラスメント防止条例の実効性を確保するガイドラインや共通マニュアルを議論する場でございます。私、公共政策ですとか行政学、それから地方自治論なんかを講じておるんですけども、公務員制度も私の研究対象としております。そういったことで、公務現場にもたくさん入っていることが多くございますので、そういった観点からのお話もできればというふうに思っております。

それでは、早速議事に入りたいと思います。次第に従い、事務局からカスタマーハラスメント防止条例の指針（素案）について説明をお願いします。

【内田部長】 それでは、ご説明をいたします。事前に資料をお送りしておりますので、ポイントを絞らせていただきまして、10分から15分程度お時間を頂戴するかと思います。よろしくお願いいたします。

まず、これまでの検討経過です。昨年の10月以降、公労使会議と検討部会を合計6回開催しまして、5月22日には都独自の条例化を進めること、条例の実効性を確保するガイドラインと業界向けのマニュアルを作成していくことについて知事から表明をいたしました。この方針の下で、7月19日、条例の基本的な考え方を公表し、本日のガイドライン等検討会議を立ち上げさせていただいたところです。

この会議でご議論いただく範囲です。条例については、現在、9月の第三回定例会への提出を目指しまして、意見の募集を実施しているところです。この会議では、条例の施行に当たって必要となるガイドラインと業界向けの共通のマニュアルを検討していただきます。

今日は、ガイドラインの素案をご議論いただきたく、たたき台を「カスタマーハラスメント防止条例の指針」という形で示しております。ご覧の5つの事項について、条例を補足する説明ですとか事業者を求める内容を示しております。

まず、カスタマーハラスメントの禁止について解説しています。緑色のマーカー部分が条例における記載となっております、その下の「論点」として囲んでいる部分が指針に記載をしていく内容となります。そういったイメージでここからの資料をご覧いただければと思います。

この条例について罰則はないが、刑法に違反すれば処罰の対象となること、「何人も」というのは都民かどうかを問わず、企業間のカスハラも対象となること、「あらゆる場」というのは電話やインターネットも含まれることなどを解説しております。

こちら、カスハラ の定義について解説をしています。条例では、①顧客等から就業者に対するものであること、②著しい迷惑行為であること、③就業環境を害するものであることの全てを満たす必要があることと、全てを満たさなくても刑罰などに該当する可能性があるとの留意点を示しています。

「著しい迷惑行為」については、暴行・脅迫などの違法な行為、正当な理由がない過度な要求や暴言などの不当な行為としております。特に不当な行為については、「社会通念上相当」であるかどうかのポイントとなりますが、その判断に当たっては、行為が行われた経緯や状況などを総合的に考慮する必要があることを記載しています。

労働時間外に迷惑行為を受けた場合でも、それが業務の妨げになる場合にはカスハラに該当する場合がある可能性をご提示いたしております。下の囲みでは、「就業環境を害する」とはどの程度かについて記載をしております。

次に、事業者、これは働く人を守る主体という意味での定義になります。都内で事業を行い、国の機関、個人事業主も含まれます。なお、地方自治体は、この「法人」に含まれております。

就業者です。この条例で保護をされる人の定義になります。事業主に雇用されて働く労働者だけでなく、業務を行っている人全てを含みます。

企業の経営者も「働く人」と捉えております。個人事業主、フリーランス、ボランティア、インターンシップ、PTA活動、議員などを広く「働く人」に含めることを示しております。

都内で働く人だけでなく、都内事業者の他県の事務所で働く人でありますとか、都外に出張している人、都外の自宅でテレワークをしている人、都内と都外にまたがって移動されている運転士とか車掌なども、条例で保護をする就業者ということになります。

インターネット上で仕事をする人も、都内の方と明示をされているような場合は、この条例の就業者に該当いたします。都内か都外が不明確な場合でも、カスハラは慎むべきとしております。

次に、「顧客等」の定義です。商品・サービスの提供を受ける者、又はそれが予測されるものを指しております。サービスには行政サービスも含みます。

「顧客」ではないものの、業務の遂行に密接に関わる人も顧客等に含めます。

例えば、学校の教員にとっての保護者、議員にとっての有権者、荷物を配達した先の隣の部屋の人、著名人のSNSにコメントを書き込む匿名の人、こうした方々も「顧客等」と定義付けております。

以上のことを踏まえますと、誰もがカスハラ行為を受ける側にもなりますし、誰もがカスハラ行為をする側にもなり得るということを示しております。

ここからは代表的な行為の類型について示していきます。個別事案の状況によって判断が異なること、限定列举ではないことに十分留意する必要があるとお示しをしております。

まず、A、顧客等の要求内容が妥当性を欠くケースとしましては、サービスに瑕疵や過失がない場合に商品の交換を要求する行為などを例示しています。

2つ目、Bです。要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当であるケースとしましては、身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座の要求。

さらに、執拗な言動、拘束する行動、差別的な言動、性的な言動、個人への攻撃や嫌がらせの類型を示しております。それぞれについて具体的な内容を右側に例示をしております。

3つ目、C、要求内容に妥当性があるが、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合であるケースです。過度な商品の交換の要求、過度な金銭補償の要求、過度な謝罪の要求を挙げております。

また、その他として、就業者に対応が不可能なもの、例えば法律を変えろといった要求ですとか、どう対応すればよいか分からないような曖昧なもの、例えば誠意を見せろ、納得をさせろ、こうした言動もカスハラに該当し得るとお示しをしております。

こちらは顧客等への配慮についての記載になります。本来、正当なクレームは業務の改善やサービスの向上につながるものであること、障害がある方など配慮が必要な方が存在していること、就業者と顧客等が相互に尊重するという基本理念について記載をしております。

配慮すべき事項の例といたしまして、消費者、障害者、認知症に関わる法律を記載するほか、表現の自由を記載しております。これらはあくまで例示でございまして、限定列举ではないことに留意する必要があるとしております。

消費者に関しましては、検討部会でかなり確認をさせていただいております。その資料を改めてお示しをしております。説明は省略させていただきます。

障害者への配慮についてお示しをしております。顧客が障害のある方である場合、記載のような配慮が必要になります。また、認知症の方への理解、外見では分からないような配慮事項を抱えていらっしゃる方もいらっしゃると思いますので、これらにも注意する必要がございます。

こちらは、表現の自由に関して記載をしております。憲法で保障された権利でございまして、この条例ができることをもって正当なクレームが制限されるということはないと記載をしております。一方で、最高裁の判例を紹介しております、あらゆる言動が許されるわけではないという考え方も示しております。最後に、この条例が互いの立場を尊重し合う社会を目指しているということを改めて記載をさせていただいております。

こちらは、公務に関するカスハラについて、特殊性がありますため、特に取り出して記載をしております。公務の現場では住民が顧客等に当たるかと思いますが、住民がサービスを自由に選択することはできないこと、また、公務員のほうも全ての住民に等しく公正にサービスを提供する義務を負っていることといった特徴がございます。また、要求内容が生命や財産に関わる場合もございまして、現場ごとに特質を踏まえて慎重に判断していく必要があるということを記載しております。

また、議員も公務員にとってはカスタマーということになる場合があります。ただ、議員に関しては、行政の監視機能や住民の声を行政に伝える責務も負っていること、こうした仕事に対するハラスメントも起こり得ることを考慮する必要がございます。

ここからは、顧客等、就業者、事業者の責務に関して記載をしております。

顧客等とは、カスハラの行為者となり得るものであり、条例について理解を深め、カスハラによる不利益について理解を深めるように求めています。意見や要望の伝え方について工夫をしたり、怒りを抑えることも重要としております。

就業者、カスハラの行為を受ける側への責務としましては、行為を受けた場合にどう対処し、誰に相談をすべきかなどについて理解を求め、初期の段階で適切な言動を行うことも重要であるとしております。

事業者の責務といたしましては、就業者がカスハラ被害を受けないように主体的かつ積極的に取り組むこと、被害に遭った就業者の安全確保や行為者への中止の申入れを求めています、それぞれの具体的な内容を解説をしています。

就業者はカスタマーハラスメントを受ける立場である一方、取引先との関係ではカスタマーハラスメントを行う立場にもなり得るため、就業者が行為者とならないように啓発や教育を行うことも求めています。

こちらは都の施策に関してになります。

住民と距離が最も近い特別区、市町村との連携が必要であることを示しています。

都の施策として、情報提供、啓発・教育、相談・助言について、どのようなことを行うのか例示をしております。

カスタマーハラスメントに関する施策の実施状況を検証するために、関係機関により推進会議を立ち上げて確認していくということをお示しをしております。

ここからは事業者の取組に関する事項です。

事業者には必要な体制の整備を求めています。相談窓口の設置については、相談制度を設ける、担当者をあらかじめ定める、相談を外部の機関に委託するなどの方法が考えられます。

適切な相談対応について記載しています。例えば、就業者へのフォロー、真摯に耳を傾けるなど丁寧な対応が必要としております。

被害を受けた者への配慮につきましては、確かな証拠・証言により事実確認を行い、事実に基づいて瑕疵や過失がある場合は謝罪する、瑕疵や過失がない場合は要求に応じないなどの対応を例示しています。ポイントといたしましては、被害を受けた人の心身の状況などに配慮することなどを掲げております。

就業者の安全確保、精神面・身体面への配慮について記載しております。

防止マニュアルの作成について記載をしております。業種・業態や企業文化などによって対応は異なるため、業界団体ごとにあらかじめ作成することが望ましい、就業者の安全に反映した内容とする必要があるとしてございます。小規模事業者においては現場の担当者だけで対応せざるを得ない場合もあり、そうした現場でも対応可能な方法を周知しておくことが必要とお示しをいたしました。

内部の手続についての記載です。法的な手続や警察などの連携が必要な場合には、現場だけでは判

断ができないため、本社や本部との所管組織があることが望ましいとしております。

現場と本部との関係を、事業者の規模に応じて図で示しております。

中小企業、小規模の事業者の場合のフロー図も示しております。

組織として、カスハラ対策の基本方針・基本姿勢を明示しておくことを求めています。

自分の会社の社員に対しても、取引先などに対してカスハラを行ってはならないと周知することを求めています。

カスハラの相談者のプライバシーを保護する必要性を記載しております。

相談した場合に不利益な取扱いをされないことを示すよう求めています。

従業員の研修を求め、経営層や現場監督者も対象とすること、外部講師も有効であることを示しておりまして、こうした取組の定期的な見直しが必要であることを示しております。

こちら、見直し規定になります。国による法制化や、ほかの自治体におけます条例化など、社会環境の変化に弾力的に対応するための規定になります。

これ以降は、参考資料となります。

都職員のカスハラの状況についてアンケート調査を行いました。資料では、今月上旬に実施をしました知事部局等の職員の調査結果をお示しをいたしております。

過去3年間で約半数の職員がカスハラを受けた経験があると回答しております。

カスハラを受けた経験があると回答した職員の半数以上が、同じ人から繰り返しカスハラを受けたことがあると回答しております。

都の職員が、自分がカスハラをやったかもしれないと思うかどうかという問いも設けました。やったかもしれない、その可能性がある、分からないといった回答が1割強ございました。

最後に、参考として、カスハラに関して成立し得る犯罪を改めてお示しをいたしました。

令和4年にインターネット上の誹謗中傷への対応として、侮辱罪の法定刑が引き上げられておりますので紹介をいたしております。

以上になりますが、お示しした資料は指針の素案でございまして、確定をする際にはそれぞれのページの四角い囲みの部分を取りまとめて、A4版で20ページ程度の分量を想定してございます。

事務局からの説明は以上になります。

【稲継座長】 どうもご説明ありがとうございました。

それでは、委員の皆様から名簿の順にご発言をいただきたいと思います。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けれども、時間の限りがございますので、まずは3～4分程度で意見を伺えればと思います。

まず、大下委員からよろしくお願いします。

【大下委員】 資料のご説明ありがとうございました。

まずもって、カスタマーハラスメントへの取組ということは、企業で働いている人の心身の健康への影響、もう1点、事業者にとっては事業を続けていくということにも影響を与え得るものと思っております。実際に、個々の企業の取組を進めていく上では、同じ業種の業者間あるいは業界での取組が一番重要かと思えます。それらの参考となり、あるいはそうした業界での取組を後押しするものとして、今回のガイドラインの策定というのは非常に有用と思えます。

その中で、消費者の方々の理解をいただくということは非常に重要であり、一方で、消費者の方々の権利とのバランスも非常に大事な点と思えます。企業の側が適正なクレームまで全部拒んでしまうのではないかと懸念も消費者の方々にあるのかもしれませんが、そういったものまで全部拒絶をしてしまうことは企業にも決してメリットにはならないと当然理解していると思えますし、その線引きについて事業者側と消費者の側とである程度のコンセンサスをつくる、この辺りまでは企業の側は当然聞くべきだし、そこを超えるのであれば申し訳ないですが一定の対応をさせていただきますという共通理解をつくっていく、というのもガイドラインをつくる大きな意義かと思っております。

適切な表現かどうか分かりませんが、ややもすると日本の企業は、これまで「お客様は神様です」という感じで対応している部分もあったかもしれませんが、カスタマーハラスメントをしっかりと考えていくことで、「神様」ではなくなるかもしれませんが、「大事なお客様」であることは変わらないと思います。

もう1点、全般について一言だけ申し上げておきますと、政府のほうでも議論、検討が動き始めています。東京都が先陣を切って取組を進めていくことは非常に意義があると思いますが、東京都が条例やガイドラインを打ち出した後に、国が同じ分野について同じような動きをしてきたときに、微妙に違いがあったりしますと企業の側はどう対応していいのか、迷う部分もあるかと思っております。オブザーバーとして東京労働局からもご参加いただいておりますので、ぜひ労働局を通じて適正な連携・すみ分けをお願いしたいと思っております。

あと、個別の部分で3点だけ簡単に。

6ページ「禁止の趣旨・目的」ですが、枠の中に書いてある内容を見ると、目的はいま一つ弱いかなという感じがしております。条例にしっかり書かれている、なぜカスタマーハラスメントが駄目なのかというところ、特に我々の立場からすると事業者の事業継続にも影響を与えるものであるからやめたいいただきたいというところはしっかり書いてもらいたいと思います。

それから、18ページですが、右側の「就業者」に、経営者、個人事業主が入っていない。もしこうした分かりやすい例示をされるのであれば、入れていただきたいと思います。

あと、ここは議論すべきところかと思いますが、34ページの「事業者の責務②」で、「退去要請」「出入り禁止」が書いてあります。従業員を守るために、お客様とその従業員とを引き離すということを書いていらっしゃると思いますが、事業者の側の立場から考えると、そうなる以上、提供しようとしていたサービスをその場で打ち切らせてもらう、取引行為を停止させてもらうということが当然伴ってくると思いますので、取引行為の停止、商品・サービスの提供を停止するということが、明示いただいたほうがよりはっきりすると思います。

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。

それでは、次に小野寺委員、よろしくお願いします。

【小野寺委員】 東京都商工会連合会の小野寺と申します。本日、会場のほうには参加できず、オンラインでの参加をご容赦いただければと思います。

また、資料のほうのご説明をいただきましてありがとうございました。

私ども東京都商工会連合会も、先に述べていただきました大下委員と同じような形で、今回こちらのガイドラインの策定等々は事業者の方々に大変有意義なものではないかというふうに捉えております。そのような中で、やはり地域の事業者の方がカスタマーハラスメントに過度に反応してしまうというところがちょっと懸念されるのかなというところで、地域に密着して事業を行う事業者の方が大変多くいらっちゃって、地域の消費者の方、その方と信頼関係で地域の中でご商売を行っているという形になっております。そういった中で、行き過ぎたような、先ほどもございましたが適正なクレーム、消費者の方の権利、そういったものをどこまで制限できるか——制限といいますか、どういう判断をするかというのが、なかなか事業者側で現在迷うところが多いのかなというのがございます。今回の資料の中でも、ある程度企業の規模で対応とか事業者の責務という形で分けてございますが、特に5人以下・小規模の企業の方の対応について、窓口を設けてとかいうのはございますが、なかなか実情としては難しいものがあるのかなという中で、やはり今回、東京都の責務という形で36ページのスライド等の中にございますけれども、情報提供や啓発・教育、相談・助言、こういったものをしっかりと行っていく必要が有効なかなと思っております。条例化に向けて当然こういったことはしてくるんですが、こういったことを一過性ではなくて定期的にずっとやっていくようなことで浸透していき、事業者の方または消費者の方、そういった方々に広く認知をしていただくということが大変重要ではないかというふうに捉えてございます。

また、消費者の中で、検討部会の中でもございましたし、今回の資料にもございますが、一定の配慮が必要な方々、そういった方への対応につきましても、やはりある程度の方針、指針、ガイドラインの中でうたっていただくことによってそういったことを認知されていくようなこともあるかと思っておりますので、誤った方向に行かないように、そういったことを行政のほうが中心となって発信していったり、または業界団体等々でガイドラインを作成してやっていくことが大変有効になるかなというふうに捉えてございます。

すみません、簡単でございますが、以上となります。

【稲継座長】 小野寺委員、ありがとうございました。

次に、神委員、よろしくお願いします。

【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。

昨年の10月に東京都でカスハラ防止条例の制定に向けた議論が始まったことにより、カスハラの問題がメディア等で取り上げられる機会が増えて、社会的な認知度というのは確実に高まってきていると感じているところです。最近はカスハラへの対応方針を表明する企業も増えており、こうした動きはカスハラの防止・抑止の観点からも大いに歓迎できるというふうに考えております。

一方で、カスハラに対して毅然とした対応で臨むという方針が報道などで大きく取り上げられ過ぎた結果、顧客よりも従業員を優先するのはいかがなものかといった批判の声が多く寄せられている企業もあるというふうに聞いております。企業が大切な従業員をハラスメントから守るというのは当然であり、厚生労働省で進められている議論においても、基本的には従業員をハラスメントから守る視点に重点が置かれていると承知をしております。しかしながら、その従業員保護だけが過度に主張されてしまうと、せっかくのカスハラ防止条例も社会に受け入れてもらうことが難しくなると思いますので、企業としてはカスハラ防止を錦の御旗にして正当なクレームを排除したりとか、商品・サービスの品質を低下させたりするようなことは考えていないということもご理解いただきたいと思っています。

カスハラ問題を考える上で、顧客への配慮であったり消費者の保護というのは欠かせない視点であると同時に、顧客側にもカスハラへのしっかりと理解や責務というものをこういったガイドラインの中で規定していくということは当然に必要であって、今回示された指針案の中でこれらがバランスよく明記されているというのは大変よろしいのではないかと感じております。

お示しいただいた、指針案について、細かいところで幾つか私からも申し上げたいと思います。

まず、6ページから8ページの辺りで企業間取引のイメージが載っているところがあるかと思います。主にB to Bの事業を営んでいる会員企業さんとお話をした際に、この企業間取引におけるカスハラという問題について、独禁法の優越的地位の乱用や下請法の不当な経済上の利益の提供要請に該当するのではないかと企業として考えて、加害者・被害者のいずれにもならないようにふだんから心がけていると伺いました。これまでの検討部会の中では、この独禁法や下請法を取り上げた議論はなかったと承知をしておりますけれども、厚労省が作成したカスハラ対策企業マニュアルの中には「取引先企業との接し方の留意点」という形でページを割いていると思いますので、この6ページの中で、個人によるカスハラが強行法規に基づいてペナルティーを受ける可能性を明記していることと同様に、企業間取引におけるカスハラについても刑事罰や行政処分を受ける可能性があることに言及してはどうかと思います。

それから、9ページの「就業者の業務に関して」行われる著しい迷惑行為の定義として、①のところで、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間を意味して、「通勤時間は含まない」と書かれています。この通勤時間の取扱いに関して、②のところで、労働時間外の就業者が著しい迷惑行為を受けた場合、その業務に関連して行われる著しい迷惑行為に該当する可能性があるとしている点と、やや整合性を欠くのではないのかというふうに思います。カスハラの代表的な行為類型の中で、付きまとい行為であったり就業者個人への嫌がらせといったものが挙げられていることを踏まえたと、こういった行為が通勤時間中に行われて就業者の就業環境を害する可能性というのは十分考えられます。したがって、①のところで「通勤時間は含まない」と断定的に記述するのではなく、「原則として通勤時間は含まない」とするか、もしくは①では通勤時間のところに言及しないで、②のところで「通勤時間が含まれる場合もある」といった形で記載するやり方もあるのではないかと思います。

それから、11ページや13ページの辺りで、「就業者」の定義として、括弧内で「都外で事業者の行う事業に関連する業務に従事する者を含む」とあるのですが、やや分かりづらいかと思います。「都外で」という冒頭の部分が、事業者の行う事業にかかるのか、業務に従事する者にかかるのかによって解釈が異なるところもありますし、13ページの「地理的領域外での適用イメージ」についても都内に本社が置かれていることだけをもって合理的関連性を認めるのか、あるいは都内に本社が置かれていて勤務する主たる事業所というのが都外の場合には合理的関連性が認められるのか、認められないのか、あるいは1人の従業員が複数の事業を担っている場合で、例えば都内の事業を2割ぐらい、都

外の事業を8割ぐらい担当していて、主たる勤務先が都外にあるケースで本社は都内にあるとか、いろいろなパターンが考えられると思いますので、合理的関連性の程度を含め、その適用対象の考え方をもう少し整理していただいたほうがよろしいのではないかと感じたところです。

それから、33ページから34ページの「事業者が果たすべき責務」というところですが、次のページに「中止の申入れその他の必要で適切な措置を講ずる」といった考え方が示されておりまして、退去要請であったり、いわゆる出禁と言われるようなことを記載していただいて、こういった毅然とした対応を目指す事業者にとっては大きな後ろ盾になるというふうに感じております。ただ、実際に企業さんとお話をしますと、顧客に対してこういった毅然とした対応を行うことにはやはりまだ躊躇する事業者が多いのも事実でありますので、行為者に対する具体的対処法として、民間の事業者に限ってという部分もあろうかと思いますが、契約自由の原則だとか施設管理権の下において、接客中止や来店・入店拒否、あるいは乗車・搭乗拒否ができるのだといったこと、あるいはブラックリストみたいなものに名前を載せるとか、あるいは誓約書とか念書を出させるとか、そういったことが法的に認められるのだということ、それから、ほかのお客さんの迷惑になったり事業者は何らかの損害が生じた場合には損害賠償請求もできる可能性があるといったところまで踏み込んだ記述をしていただきたいというふうに思っているところです。もっとも、顧客側への配慮や消費者の権利保護の観点においては、事業者が正当な理由のない、あるいは差別的な出禁措置みたいなことを恣意的に講じることはできない旨も併せて書く必要はあると思っております。

それと、先ほど事務局からのご説明にもありましたけれども、公務領域におけるカスハラにおいては民間と同じような考え方を適用するのは難しいと思いますので、毅然とした対応というのがどこまで許されるのかということについても改めて検討して明記してはかがかなと思っているところでございます。

私からは以上です。

【稲継座長】 神委員、ありがとうございました。

続きまして、小浦委員、よろしくお願いします。

【小浦委員】 小浦でございます。今回のこのガイドラインの検討会に消費者として参画させていただいて、大変ありがたく思っております。

では、消費者の立場から発言させていただきます、今ご説明をいただいて感じたところですが、23ページのところに「顧客等による正当なクレーム」ということで整理をしていただいております、正当なクレーム——「クレーム」という言葉はちょっと気にはなるんですが、一応、何か気になることがあってお客様サービスセンターですとか会社に電話したときに、それがサービス向上にまずはつながるという態度で聞いていただけるということはこれまでもあったとは思いますが、これからも消費者が、こういうカスハラの防止条例ができたとしても、躊躇することにはならないのではないかなと個人的には思っております。

それから、28ページのところにも、その消費者の権利に合わせて表現の自由とカスタマーハラスメントというふうにこちらでも整理をしていただいておりますので、最後の丸ボチのところ「互いの立場を尊重し合う条例の理念の下、自らの意思や考えを適切な方法で相手方に伝えることが期待される」というふうになっております。ですから、こういったことで消費者がものを言うことを止められるのではなくて、これまでと同様、発言する権利は守られるということを、今後消費者へ周知をすることは本当に必要なことだろうと思っております。

それから、事業者による措置に関する事項で、これはマニュアルのほうになると思うんですが、被害を受けた者への配慮ということでいろいろ整理していただいております。42ページでハラスメントの事案が発生した場合は事実関係の正確な確認と事案への対応を行うということがありますし、45ページで様々な業種がイラストで示されているように病院や命に関わるようなサービス、訪問看護などでも理不尽なことを言われたとかちょっと暴力的な言葉を浴びせられたというような話を私も聞いたことがあります。そういったいろいろな業種のところで今後マニュアルをつくられると思うんですが、一つ一つの事業体だけではきつとつくるのは大変だと思いますので、ぜひ東京都がそれぞれの事業体の括りで集まっていいただき、自分とのところではこういったマニュアルを考えているなど交流し、より実効性のあるマニュアルをつくっていけるようにぜひ仲立ちをしていただければなど

いうふうに思っております。

以上です。

【稲継座長】 小浦委員、ありがとうございました。

続きまして、齊木委員、よろしくお願いします。

【齊木委員】 齊木でございます。私は消費者関連部門の責任者や担当者の集まりの団体（公益社団法人消費者関連専門家会議）に属しております。現場的な目線、実際に消費者対応の最前線の立場からお伝えしたいと思います。

まずは、この条例によって、カスタマーハラスメントが今までの労働問題から経営や経済の問題として都民の方たちに認識されることを期待しております。また、私たちは「カスタマーハラスメント」という言葉がひとり歩きしない、させないということが大事であると考えております。最近の事業者への苦情の際に、「これってカスハラに当たりませんか」と、心配される消費者の声が聞こえてきます。一言、「こら！」と言われて、「はい、カスハラ」となってしまうのはいけません。そのためにも、この条例を通じて消費者にも事業者にもカスタマーハラスメントを正しく認識・理解していただく必要があると考えております。

資料を拝見して、意見が4点ほどございます。まず1点目、就業者の責務についてです。就業者として消費者に寄り添う視点をもう少し加えていただく、ここの点が弱いと感じました。消費者の権利の尊重とか事業者の義務、合理的配慮ということが掲げられている点は素晴らしいのですが、この権利とか義務とか合理的配慮の前に、事業者は消費者に寄り添う視点を持つことが何よりも大事です。これが根底になければいけないに思っています。例えばこのページで言うところの32ページの「論点」というところで、「就業者が果たすべき責務」の中に「初期の段階でカスタマーハラスメントに至らないよう、適切な言動を行うことが重要である」というふうに記載されております。この「適切な言動」と言う前に、「顧客などの心情に配慮した」という言葉が一つ入ることによって、寄り添う姿勢が示されることとなります。

2点目も、同じく「就業者の責務」についてです。カスタマーハラスメント対策を事業者が実行するに際して、実務でキーマンとなるのは、管理職の方と言えます。応対者を守る立場が管理職にはあること「管理職の責務」を条例に含めていただくと良いと感じました。

3点目は「顧客などの責務」です。この条例の基本的な考え方、3つの柱の最初に「カスタマーハラスメントの禁止」と強く打ち出している点、ここがまさに抑止につながると考えています。しかしながら、この資料の31ページの中では「就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努める」という表現にとどまっています。罰則規定を設けず「禁止」という言葉を用いるのであれば一貫性を持たせるべきと考えます。

4点目は「事業者の責務」です。ページで言うところの40ページから53ページまで、14の措置が掲げられております。この14の措置は、体系的に整理して並べ替える必要があります。事業者や団体・協会は、この措置に基づいてマニュアルをつくることとなります。この措置は4つの項目に整理ができます。これらは、方針、体制、対応、フォローと4つに分類することができます。この中で方針の部分は特に力を入れていくべき項目です。体制や対応に目が行きがちですが、事例を集め、それに基づいて具体的な方針を掲げるという順序立てが抜けているかなと感じました。

最後となりますが、安心して働くことができる環境が前提となり、よりよい商品やサービスの提供が可能になります。このことからカスタマーハラスメント対策は、「消費者志向経営」の推進につながると言えます。このカスタマーハラスメントの条例が、結果的には消費者にとっても有益な条例になるということを最後にお伝えいたします。

以上です。

【稲継座長】 齊木委員、ありがとうございました。

続きまして、佐々木委員、よろしくお願いします。

【佐々木委員】 よろしく申し上げます。私は、労働者の立場でいろいろと申し上げたいというふうに思います。

先ほどから出ております今回のカスハラ条例に対して、事業者が優位になってしまうとか、弱い立場の人が排除されてしまうとか、店員の態度が悪いからだといった声もたくさん聞こえてきます。我々、就業者側の立場からしますと、そういった意見と悪質なクレームといいますか、先ほど出ているカスタマーハラスメントに該当するような行為・言動というのは明らかに区別をして、我々への正しいアドバイスというふうに受け止めて、作業改善であったりサービスの改善であったりということに努めていきたいという、思いは変わらないということを申し上げておきたいというふうに思います。

ガイドラインをつくる。今回、条例からガイドラインということで実効性を高めるものをつくるということで、意見やクレームを切り捨てるという目的は一切ないということは冒頭申し上げておきたいと思いますし、何度か申し上げていますが、サービスを受ける側と提供する側がともに尊重し合える、そういった社会をつくるのが目的でこの条例があるんだというふうに都としてもお伝えをいただきたいというふうに思っています。

それから、行政の東京都としてつくる窓口なんですけれども、我々就業者側は、企業の安全配慮義務の下、恐らく人事担当の方なのか各事業所の管理職の方なのか、そういった我々、就業者の窓口として聞いていただけるかというふうに思います。ただ、例えばお店の店長さんであったりとか、もしくは人事担当者の方が複数の課を兼務されている企業の方は、やはりなかなかカスハラかどうか判断をすることは難しいのではないかなと。ですので、行政の窓口というのは、我々就業者側というよりは、どちらかというと今言った経営者側・管理職側の方の一時的な窓口であるべきだと考えています。そこでお話を聞いていただいて、こういった事象があるんだけれども、これは今回のハラスメントに当たるのかというようなことを簡単に聞ける窓口、そういったものが必要なのではないかなというふうに思います。——というのが1つあります。

それから、防犯カメラ、録音機能というものが出ていたかというふうに思います。当然そういったものが証拠になって、明らかにこれは行き過ぎた行為だよねということが分かるかというふうに思います。そうは言うものの、なかなか行政の助成金等がなければ設置をすることができないという企業もたくさんあるかと思うので、ぜひこの防犯カメラや録音機能というのは、実効性を高める意味では非常に有用だということが東京都の先ほどの調査でも出ていたというふうに思いますし、行動変容につなげる意味では未然に防ぐという視点があろうかと思います。お互いに大事な時間を使わないという意味でも、そういう社会をつくっていくんだという意味でも、ハラスメントを未然に防ぐということのほうが大事だというふうに思いますので、それには有効な施策としての防犯カメラ、録音機能だというふうに思いますので、ぜひ助成金等もこういったところに活用をしていきたいというふうに思っています。

それから、カスハラの実態のところなんですけれども、冒頭7ページ目ですか、カスタマーハラスメント、顧客等から就業者に対して「著しい迷惑行為」と、あと「就業環境を害する」ものという記載がございます。やはり「著しい迷惑行為」と「就業環境を害するもの」というのがどの程度なのかというのは、我々働く者の立場でも非常に迷うところなのかなというふうに思っています。例えばですけれども、「就業環境を害する」ということであれば、よく我々が現場で聞くのは、ちょっとお客さまがヒートアップをされて、時間的に言いますと、それが正しいのかどうか分かりませんが、例えば30分以上ずっとそのお客さまからご指摘を頂くというようなこと、こういう行為がどのくらいの時間が目安で「著しく職場環境を害する」というふうに定義付けられるのかなというのは、恐らく各業種であったりとか、サービスを提供する質の問題であったりとか、いろいろと本当に異なるのではないかなというふうに思いますので、そういったところをぜひ細かく、ガイドラインよりも、さらにかみ砕いたマニュアルというものがやはり必要になってきて、それはもしかしたら産別と業界団体なのか、それとももっと企業の中で決めていく、企業の労使で決めていくものなのか、そういったところまでしっかりと踏み込んで実効性の高いマニュアルをつくっていただけるとお互いの理解が深まるのかなというふうに思いますので、そのところを少し掘り下げて、どの階層でそのような具体的な現場に即したマニュアルを作成すべきなのかということも決めるべきではないかと考えています。今後もやっていくべきではないかなというふうに思っています。

あと、現場で起こっていることの中で、先ほどありましたハンディキャップのある方からの過度な要求とか、介護の現場などでも弱い立場の方からの要求に苦慮するという声も聞こえてきます。ですので、非常にここは難しいところだと思うんですけれども、そういったところを、ガイドラインにおける考え方というのをお聞かせいただきたいなというふうに思っています。

あとは、最後に、スケジュール感をまた少し教えていただけたらありがたいなと思います。今、1か月間はいろいろな声をヒアリングする期間だというふうに聞いておりますけれども、今後どのような形で進めていって条例制定という形になり、かつ、このガイドラインをいつまでに大体つくっていくというふうにお考えなのかなというのを教えていただけたらなというふうに思います。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

今のはお答えいただけますか。

【内田部長】 はい。事務局です。

2つあったかと思うんですけど、まず弱い方の配慮についてのお考えということでご意見いただきました。既に委員の皆様からもご意見が出ているかと思うんですけども、それぞれ関連する法律がそれぞれにあって、そうした方々に尊重や配慮することというのは、これは大前提だと思っております。ただし、カスハラ条例ですので、度を越えたものは、これはカスハラや刑罰に該当するといったこともお示しをしていく必要もあるのかなと思ひまして、こういったものが毅然と対応できるものなのかということについては現場でも事例を積み上げていただきたいと思いますし、可能なものはガイドラインの中でも反映できればと思っています。

また、スケジュールにつきましては、条例については9月の定例会への提出を目指して作業しております。その後、周知期間も含めて、施行を迎えるまでの間にガイドラインとマニュアルをお示しをしたいと思っております、この会議を数か月に1度程度開催をしてご意見をいただきたいと思っております。

【稲継座長】 ありがとうございます。

続きまして、内藤委員、よろしくお願いします。

【内藤委員】 労働政策研究・研修機構の内藤です。詳細な素案をありがとうございます。

それで、まず全体的なところなんですけれども、現在、国、厚労省において、国のハラスメントの法政策が話し合われているところです。カスハラについてもそのハラスメント——カスハラだけではないんですけど、カスハラについても議論されているということで、恐らくこれまではパワハラ指針の中で取り組むことが望ましいというふうにされていたということを前提にしますと、これについても措置義務という方向性があり得るというふうに思いますけれども、今回こちらで検討している都のカスハラ条例というのは、ILO条約の定義にも合致する形で「就業者等」の範囲を広く捉えるものでして、日本の労働法制における一般的な保護対象である「労働者」という枠組みを大きく超えて、ハラスメントからあらゆる人を保護するという形になっているということで、そういった対象に対するカスハラの禁止規定が入っているということは、それだけでも市民にとって非常に大きな抑止力になるのではないかなというふうに感じています。これが条例として成立した場合は、最大の特徴ではないかというふうに思っております。その後、先ほどお話がありましたけれども、他の自治体でもこういった条例等の検討がなされているという報道も聞いています。都の動きの影響というのものもあるかなというふうに感じているところです。条例の適用となる場面はいろいろあらゆる場面を想定していただいまして、サービス業や様々な公的な機関が集中する東京ならではの条例になるのではないかなというふうに思っております。

それから、もう入れていただいていますけれども、スライドの55、「見直し規定」のところ。今申し上げた国の方向性と、このこちらで検討している方向性というのは違っているものではないというふうに思いますけれども、国の法改正というのはこれから検討されていく、これから恐らく来月から精神のほうで本格的に検討していくというふうに思いますので、仮に国の法律が都の条例の内容よりも強い内容となった場合などには、こういった見直し規定を利用して弾力的に対応するということができるというのかなというふうに思います。

それから、今回、都の職員に対するカスハラの調査をやっていただき、ありがとうございます。以前、私、自治労さんのカスタマーハラスメントのマニュアルをつくる際に、その前提として調査に触れたことがあって、自治体の職員の皆さんがどのようなカスハラを受けているのかというのは少し見

ていたんですが、この都の職員に対するカスハラの調査を見ても、やはり相当程度多い人が受けているなという感じです。さらに、いろいろな報道が、自治体職員に対するものも報道されていますが、この間見たのは、夜間に職員を呼び出して未明まで8時間暴言を浴びせたというような、伊方町の事例だったと思いますけど、こういった住民に近い区市町村ではより深刻な状況もあると思われますので、こういった都の取組というのが区市町村の取組に波及するといいのかなというふうに思います。

それから、スライド29で、公務員ということにとどまらず、このボツの、公務員に対するハラスメントについて解説していただいているんですけど、これだけではなくて、例えば公共料金の徴収の現場とか、それから、以前私が見聞きしたのは、杉並区さんの指定管理者の職場の労働者が受けているカスハラというのも実態が明らかになっているということがありまして、その公務の仕事は、公務員だけではなくて受託事業者や指定管理者を含めて、公共サービス全体としてカスハラを受けているということを前提にその防止を考える、啓発を考えていくということも一つの視点かなというふうに思います。

それから、少し内容に入っていくんですが、19ページ、19枚目のスライドから行為類型のところに入っていくと思うんですが、以前厚労省で6類型というのを、今のパワハラ指針をつくるときに、職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキンググループのところに参加させていただいたんですが、そのとき、行為類型をつくる時も非常に注意深くやりました。というのは、ここにも書いていただいている、今この四角で囲ったところの一番下に書いてありますけれども、「行為類型は限定列举ではない」ということですね。本当にこれに留意する必要があると、よくお話を聞きますと、「この行為は第何類型ですね」みたいな、その類型に当てはまるか否か、どの類型かということが非常に先行して判断されるような現場ではそういうことがありまして、そういうことではなくて、ここでは禁止規定を設けるので、禁止されるカスハラに該当するか否かの判断というのは、この前段で今書いていただいています定義に書き込む要素に基づいて行われるということではないかと思っています。もちろん、今ここで四角の中に「行為類型は限定列举ではない」ときちんとして書いていただいているんですが、その一番上のところ、「代表的な行為類型に基づき個別に判断される」と。カスハラに該当するか否かは「代表的な行為類型に基づき判断される」というふうに書いてしまうと、どの行為類型に該当するのか、行為類型に該当しそうだったらカスハラかというふうに判断されがちですので、ここではもちろんこのように「行為類型は限定列举ではない」というのを書いていただく上で、カスハラに当たり得る代表的なものの類型としてきちんとして示すということにしようかというふうに思っております。

それから、多分東京都の職員さんの調査でも入れていただいたと思うんですけども、やはりこのカスハラを受けても、パワハラ等と同じように、受けた後に強いストレスだったとか健康を害したと、そういったような労働者、働く人の安全衛生の問題に波及するという場面があります。こういったことについてもどこかに、ガイドラインの中に書いていく必要もあるのかなというふうに感じています。

それと、これは国のほうのパワハラ指針で盛り込まれていたことですが、措置義務をきちんと履行しているかというところについて、労働者や労働組合側との参画を求めて、例えばアンケート調査や意見交換等を実施すると。それから、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要である。例えば労働安全衛生法に規定する衛生委員会の活用などがあるということも明確にパワハラ指針のほうに書かれていますので、カスハラについても働く人を守るという視点ですので、労働者や労働組合等の参画ということが1つガイドラインの中に入るといいのかなというふうに感じています。

それから、長くなりましてすみません、最後、1点、この取組のところに關してです。スライドで言いますと34辺りかなと思うんですけども――34ですね、カスハラが起きたときにどのようなことができるか、それから、それについては例えば行為者が企業に雇われている人であった場合は、例えばその事業者、事業主に対して抗議や事実確認の協力を求めるとか、それから、協力を求められたらそれに応じるよう努める。これについては現在既にセクハラ、均等法の11条の3項において、セクハラが企業を超えて、組織を超えて行われた場合に、行為者が相手の企業にいた場合は事実確認の協力を求めることができ、そして協力を求められたら応じるよう努めるという規定が入っていますので、こういったことももし条例に書いてあるならば、企業としては根拠といいますか、後ろ盾になっているのかなというふうに思っております。

【稲継座長】 よろしいですか。

【内藤委員】 はい。すみません、ありがとうございました。

【稲継座長】 ありがとうございました。
それでは、原委員、よろしくお願いします。

【原委員】 成蹊大学で労働法を担当している原です。よろしくお願いいたします。

私からは大きく3点申し上げたいと思うんですが、具体的なところから申しますと、1つは「就業者」の定義に関して、資料ですと12ページなんですけれども、まず、この就業者の中に企業の経営者ですとか議員の方々を含めたことには大きな意味がありまして、経営者ですとか議員は一般には強い立場と言えるかと思うんですけれども、「就業者」であることには変わりはないということですから、こういった方々への悪質な行為が許されることはないということがしっかり示されているということは良いと思います。

同じく就業者の定義に関して、これは14ページなんですけれども、インターネット上のカスハラも禁止だということを明示するという、これも重要な意味があると思うんですね。たまたま今週、民間の（帝国データバンクの）調査を見たんですけれども、ネットへの一方的な悪評への書込み、これがあって困っている、そういった企業の状況もうかがえました。カスハラ条例がそういった行為の抑止にもつながるということが期待されると思います。

この「就業者」の定義に関してもう1つ、これはスライドの11ページになると思うんですけれども、これは（「就業者」とは）あくまでも個人が対象であって、法人、会社などそのものは対象ではないと思うんですけれども、ただ、考えてみますと、会社など法人を誹謗中傷ということも、状況によってはそこで働く皆さん、就業者の就業環境が悪化することにつながるわけですね。ですから、就業者個人はだめだけど、法人に対してだったら何をやってもいいんだ、書いてもいいんだと、そういったことにならないように、きちんとそこも周知啓発する、「就業者」に法人は含まれないとしても、周知啓発のレベルではしっかりガイドラインで示していくことが重要なことというふうに思います。

次に、大きな2点目は、報道等に関してなんですけれども、スライドは28ページが関係すると思うんですが、「表現の自由」ということに関係すると思うんですね。これは報道ですとか、それから政治活動も含まれますけれども、そういった報道などにおいては、結構厳しい言葉で批判して（相手方の）責任を追及するというのも、まさに仕事そのものと言える部分があって、社会的にもそういった言動が期待されているかと思います。ですから、報道とか政治の現場にこのカスハラ条例をどう当てはめていくか、これは慎重に詰めていかなければいけないと思うんですが、カスハラ条例以外にも個別のほかの法律や条例の対応なども考えられるかもしれません。ただ、こうした報道などに関わる、政治などに関わる方々も「就業者」、お互い「就業者」ということには変わりはありませんので、このカスハラ防止条例の理念は確実に当てはまっていくわけです。ですから、まずこの28ページにありますように「表現の自由」ということはしっかり記載しながらも、だからといって「何でもあり」ではないということですね。あらゆる言動が許されるというわけではないんだということを、併せて記載しておくということが考えられるように思います。

最後、3点目は資料6ページに関係いたしますけれども、このカスハラ条例の「目的」というところ、先ほどもご意見がありましたけれども、「目的」ですね。これは、併せて消費者の方々や住民の方々の不安・心配にも関わるかと思うんですけれども、やっぱりこれまでの議論でもありましたように、この条例ができることによって、消費者、住民として、事業者ですとか行政に対してクレームですとか要求、厳しい意見が言いつづかるのではないかと、これをやっぱり不安に思われている方が非常に多いのではないかなというふうに思います。ただ、カスハラ条例はそうではないんだと。顧客や住民の苦情や意見の機会を奪うものではなくて、むしろ、よりよいサービスなどを提供していくために必要なんだということ、これをしっかりと啓発していくということかと思うんですね。ガイドラインですとか様々な取組を通して啓発することが重要であって、具体的に6ページの「禁止の趣旨・目的」の部分にカスハラをきちんと定義して防止していくということは、まず就業者を守るわけなんですけれども、プラス、カスハラをしない大多数の顧客にとってプラスになるわけです。カスハラを見聞きすること自体が苦痛ですし、カスハラ対応によって自分が十分なサービスを受けられないとい

った顧客の不利益は大きいですよ。そういった顧客等にプラスになりますし、また事業者にもプラスになる。就業者が守られることによって職場環境がよくなって、また、顧客などがカスハラのある店舗などを敬遠することによっての顧客離れの心配もあるわけで、そういったことがなくなる。事業者にとってもプラスになるということで、カスハラを禁止することの目的というのは、就業者を守り、顧客などを守り、事業者を守る。言ってみれば社会全体にとってプラスになることなんだということを明記していくことが望ましいように考えました。

以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

それでは、三原委員、お願いします。

【三原委員】 三原でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

今週、ある住宅メーカーの社員の自殺が、カスハラによる精神疾患発症が原因だとして労災認定されていたことが報道されました。大変痛ましい事案であり、カスハラが人の命をも脅かすものであるという現実を目の当たりにし、カスハラへの対策は喫緊の課題であると改めて強く認識いたしました。

現在、東京都においては「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」を示し、パブコメを募っておりますけれども、全国初となるこの条例が一日でも早く制定・施行され、策定の趣旨にあるように「顧客等と働く全ての人が対等な立場に立って互いに尊重し合うとともに、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指していく」ことが実践されることを願う次第であります。

そして、冒頭、田中産労局長からお話がありましており、この条例の実効性を高めるのに重要なのは、本日の資料で素案として示された指針、ガイドラインであります。また、カスハラへの具体的な対策などを取りまとめたマニュアルの存在になるかと思います。一部の大企業では独自のカスハラ対策を既に講じていますが、中小企業、特に小規模事業者が単独で取り組んでいくことは容易ではありません。カスハラは企業の規模にかかわらず発生するものであること、そして、この前身の会議でもお話しいたしましたが、都内事業者の約99%が中小企業であり、さらにそのうちの80%以上が従業員数20人以下の小規模事業者であることを踏まえた上で、ガイドライン、マニュアルを作成していくことが肝要であるかと思います。

39ページから記載のある「事業者の取組に関する事項」を踏まえますと、事前の対策を講じておくことが企業側にとって重要であり、44ページの「事業者による措置⑤」にあるとおり、具体的な対応マニュアルを準備していくことが必然になるかと思います。

そしてまた、46ページの「事業者による措置⑦」において従業員規模に応じた対応が例示されていますが、いかに小規模な事業者でも対応が可能な内容としていくかが鍵になると思います。

私見ではありますが、マニュアルを作成していく上では、厚生労働省が2022年に作成しました「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」——こちらですね——が一つの下敷きになるのではないかと考えております。ただ、その中では、人事労務部門、カスタマーサービス部門、法務部門、また産業医、産業カウンセラーなどといった、正直申し上げまして小規模事業者における組織体制にはあまり当てはまらない、また、ふだんお付き合いのない方が例示として挙げられております。ぜひ東京都において作成するマニュアルにおいては、中小企業、小規模事業者の実情を踏まえた上で作成いただきますようお願いいたします。

なお、この厚労省のマニュアルを拝見いたしまして、これはすごくいいなと思ったのが、付録として掲載されております「カスタマーハラスメント対策チェックシート」です。企業と従業員に分けチェックできるようになっておりまして、自社の取組を客観的かつ俯瞰できるツールになると感じました。可能であれば、東京都で作成するマニュアルにも盛り込んでほしいと個人的に感じております。なお、このチェックシートは、先ほど申し上げたとおり企業と従業員に区分してあるだけですが、例えばチェック項目に「ベストな取組」「ベターな取組」、そして「マストな取組」といった区分を設けると、特に「マストな項目」については企業や従業員に最低限これはやりましょうというメッセージになるのではないかと感じております。

最後に、私どもの会員である中小企業者の声をご紹介したいと思います。東京都がカスハラ条例を制定することに、皆さん大きな期待を寄せていらっしゃると思います。そして、なるべく早くと。ただし、

今回の条例が理念条例であることに対しては、正直疑問を持っている方もいらっしゃると思います。今回なぜ罰則規定を設けなかったか、その背景をお話すると、基本的には理解はしていただけます。しかし、先日お会いした経営者が最近実際にあった電話によるカスハラ案件について話してくれたのですが、その対応に半日ぐらいかかってしまい、業務に多大な障害が発生したとのことでした。警察にも相談はしたとのことでしたが、やはり現状では取り締まることは難しいと言われてしまったそうで、罰則規定があったらな、と率直な感想を漏らしていました。

先ほど内藤委員からお話でしたが、先月閣議決定されたいわゆる「骨太の方針」の中で、カスハラについても法的措置を視野に入れた対策強化が明記されました。今回のカスハラ条例には見直し規定が設けられることから、国の動向なども踏まえ、カスハラを少しでも減らせるよう、東京都におかれましては引き続き必要な措置を講じていただきますようお願いする次第でございます。

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。

本日は、オブザーバーとして東京労働局、中込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します。

【中込オブザーバー】 ありがとうございます。厚生労働省の出先でございます東京労働局の雇用環境・均等部の中込でございます。

何人かの先生からもご指摘をいただきましたけれども、今、厚生労働省で、カスタマーハラスメントの今後の取組の強化なども含めまして検討会が今まさに進んでいるところでございまして、先週の金曜日にその検討会の報告書の素案が公表されました。この中では、カスタマーハラスメント対策については、現状では今、事業主さんへの義務というのが——措置義務が、義務ではなくて「望ましい取組」ということで厚生労働大臣の指針として盛り込まれておりますけれども、ここを措置義務とすべきと。企業横断的に取組が進むように対策の強化が必要であると。労働者保護の観点から、事業主に雇用管理上の措置義務をするというのが適当ではないかと。また、カスタマーハラスメントの定義としては3つの要件ということで、1つが、顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者による、2、社会通年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いうことで、3つの要件が提案されました。「社会通年上相当な範囲を超えた言動」なのかどうなのかというその判断については総合的に判断するというふうなことで、こういった取組が今後望ましいのではないというのが検討会での学識経験者など有識者による提言というふうなことで、今取りまとめのまだ最中ということでございます。今後この報告書が取りまとめられましたら、この内容を踏まえてさらに審議会でご検討いただいて、審議会の中で法改正が必要であるというような結論が出ましたら、いよいよ法改正に向かって進んでいくということになるということでして、まだその前の前の段階というふうな状況でございますけれども、労働者の保護のための事業主への措置義務について検討が進められているというものでございます。

私どもは厚生労働省ですので、観点としましては労働者保護といいますか、労働者の方が働きやすい職場で能力を発揮しまして、心身の健康が保たれる、労災の未然防止というふうなことで、良好な就業環境を確保するために事業主さんに取組を求めるというものですので、東京都さんの取組は幅広く、私どもは民間企業だけが対象なんですけれども、東京都さんは公務職場あるいは議員さんなども含めて幅広い対応を検討されているというふうなことです。ちょっと厚生労働省の対応部分というのは限定的になるかなというふうに思いますけれども、今、カスハラの防止対策の重要性というのが非常に今取り組むべき課題となっておりますので、東京都さんの取組も厚生労働省のほうでも常に注視しておりますので、内容を拝見しながら一緒に進めてまいりたいというふうに思っております。

私からは以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

ちょっと時間がオーバーしていますが、私からもちょっと申し上げたいと思います。

公務員の担い手不足が非常に深刻になっております。私のゼミは行政学、地方自治論のゼミを標榜しているのですが、2年の後半に入ってくるときに選考して15名定員がありまして、15名選びます。半分以上は最初は公務員志望と言っているんですけども、最終的に国家公務員・地方公務員

合わせて毎年2人ぐらいしかなくなってくれません。途中でどんどん抜けていきます。処遇の問題とかいろいろあるんでしょうけれども、他方でやはり様々な評判を、公務に入ってからの評判を、これはネット上ですぐに分かることですから、広まっていて、学生の間にそれを忌避する傾向というのが非常に深刻に出てきています。

過去10年ほどで、公務の離職者、若手の離職者、30代以下の離職者が約3倍に増えています。この3倍に増えている中には民間企業に行くというステップアップの人もいるでしょうが、他方でカスタマーハラスメントを受けて心身を病み、辞めていく人も多数含まれています。また、そういった辞めるまでに至らなくても、この心身の不調で休職する、そういう公務員の数、過去20年、25年を見ますと約10倍に増えています。すごく増えているんですね。なかなか報道はされないんですけども、そういった深刻な事態を現場あるいは学生と話していて感じますところでは、やはりこれは根本的に何とか直してほしいなと思っていますところでございます。

本日の会議では、都の職員のカスハラ被害の実態も報告されました。内藤委員もご紹介ありました自治労の調査も、これは国の総務省の研究会、今私も入っている「社会の変革に対応した地方公務員制度の在り方に関する検討会」というものが昨年10月に発足しまして、約3年ぐらいかけてこれから根本的に議論しようという、そういう会議がございまして、その中でも委員の一人からご紹介がありました。みんな、ああ、そういう実態なのかということ——清家 篤さんが座長なんですけれども——含めてみんな知って、こういう実態があるということをもう少し国民全体が知るべきだということ強く私自身も感じたところでございます。

特に、委員の中にもおっしゃっていただきましたように、住民により近いところ、区市町村の現場でカスハラを受けておられる職員の方々がたくさんおられるということでございますので、その辺の状況も踏まえておく必要があるように思っております。

公務員に対するカスハラのある種代表的なものとして、北海道選出の国会議員の話がかなり出てきておりました。でも、なかなか報道はされませんが、地方議員による公務員に対するカスハラ的なもの、これは多数、私も現場で、いろいろな自治体で聞くところでございます。議員による行き過ぎた要求ですとか、あるいは度を越えた高圧的な言動にはカスタマーハラスメント条例が有効に機能するものと期待できます。他方で、議員自身も住民の負託を受けているということから、あるいは候補者になったときとか、住民の方あるいは有権者の方から過度な要求を受けている、ハラスメントを受けるという存在にもなります。これは加害者にも被害者にもなるという非常に典型的な例かなというふうに思います。

地方では議員のなり手不足も多数報告されているところで、公務員のなり手不足と同時に議員のなり手不足というのも非常に深刻な課題だということで、これもやはりカスタマーハラスメントを是正していくことで何とか解消できないかなと思っています。実は、今年の2月に日本記者クラブで公務員のなり手不足についてしゃべれということで、私、1時間半しゃべってまいりました。マスメディアもそのことに非常に今注目しているところでありまして、何とかこれを突破口に、優秀な人材を公務に、そして地方議員になっていただけないかなというふうに考えているところでございます。

最後になりますけれども、区市町村のよりどころもぜひマニュアルの中でもつくっていただきたいと思いますところでございます。

シナリオではここでディスカッションの時間とあるんですけども、私のちょっと司会の不行き届きで、ちょっと残念ながらもう時間を相当オーバーしてしまっておりますので、ここまでとさせていただきます。

最後のまとめに入らせていただきますけれども、今日は非常に活発な意見を皆様からいただきました。それぞれのお立場からいただきましたけれども、心身の健康の不調があると、これは事業継続にも関わる。これはほかの委員からもおっしゃっていただいたように、従業員にとってプラスになることは、これは事業主にとってもプラスになるということでございまして、向かっていくベクトルは同じなように私も感じたところでございます。他方で、国のほうで法律改正がもし行われるとしたら、それとの平仄も合わせる必要もございまして、見直し規定もちゃんと踏まえながら、それをにらみながら進めていくということが必要かなと思います。

あと1点、佐々木委員のほうからございました防犯カメラとか録画機能が有効だけれども、それに対してやはり助成的なものも必要なのではないかというご意見がありまして、もっともだなというふうに私も思ったところでございます。そういったことも含めて、この会議で次回以降も議論してま

いりたいと思います。

今日はどうもありがとうございました。

それでは、時間となりましたので、第1回の会議はこちらで終了したいと思います。委員の皆様、どうもありがとうございました。

それでは、事務局にお返しいたします。

【内田部長】 稲継座長、委員の皆様、どうもありがとうございました。本日は、貴重なご意見、ご提案をいただきまして感謝申し上げます。いただきましたご意見を踏まえて指針をさらにブラッシュアップをして、次回の会議で完成版をお示ししたいと考えております。よろしくお願いいたします。

次回の開催につきましては、追ってご連絡をさせていただきます。

本日は誠にありがとうございました。引き続きよろしくお願いいたします。お疲れさまでした。

午後5時59分閉会