

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)

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3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2回）を開催いたします。

事務局を務めており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。どうぞよろしくお願いいたします。

本日、一般社団法人東京経営者協会、神委員がご欠席となりまして、委員とオブザーバー、10名の皆様にご出席いただいております。

委員のご紹介はお手元の委員等名簿をもって代えさせていただきます。

なお、事務局の資料は、前回と同様、お手元のタブレットで表示をさせていただきます。あらかじめご承知おきください。

それでは、稲継座長、議事のご進行をよろしくお願いいたします。

【稲継座長】 稲継でございます。本日もどうぞよろしくお願いいたします。

先日、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が都議会で成立いたしました。各メディアでも非常に詳しく大きく取り上げられており、期待も高まっていることと存じます。東京都が全国で初めて条例を制定することの意義というものは非常に大きいものがあるかと思っております。

今回も皆様にご協力いただきまして、闊達な議論を進めてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、田中産業労働局長から一言ご挨拶をいただければと思います。

【田中局長】 産業労働局長の田中でございます。後ろから失礼いたします。本日は、皆様、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。

本日の検討会議の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

申し訳ありません。座ってお話をさせていただきます。

働く方の人格が傷つけられ、人材の流出や事業継続にも悪影響を及ぼすカスタマー・ハラスメントは喫緊の課題となっております。この防止対策につきましては、昨年10月以降、公労使会議や検討部会で議論を重ねまして、今年7月には「条例の基本的な考え方」を公表し、パブリックコメントを実施いたしました。これらを踏まえまして、先日の第3回都議会定例会では東京都カスタマー・ハラスメント防止条例案を提出し、ご審議いただいた結果、全会一致で成立したということでございます。成立に当たりましては、委員の皆様方にも多大なるご協力をいただきましたこと、改めて感謝申し上げます。今後は、来年4月1日の施行に向けまして、条例の解釈や運用方針を示すガイドライン、また、業界団体向けの共通マニュアルの策定が重要となっております。引き続きご知見を賜れますと幸いです。

前回の会議ではガイドラインの素案をお示しいたしまして、カスタマー・ハラスメントの禁止規定の目的、各主体の責務や事業者による措置の内容、顧客等の権利や表現の自由との関係など、幅広くご意見を頂戴いたしました。

本日は、ご指摘いただいた内容を踏まえ、ガイドラインについての検討会議案として取りまとめてございます。また、条例が有効に機能するためには各業界団体のご協力が欠かせませんが、こうした団体に策定していただきたいマニュアルの共通事項や策定上のポイントをお示しする「各団体共通マニュアル（素案）」もご提示してございます。ぜひ闊達なご議論、忌憚のないご意見をいただければと存じます。本日もどうぞよろしくお願いいたします。

【稲継座長】 ありがとうございます。

早速議事に入りたいと思います。議事次第に従って進めたいと思います。

前回、事務局から指針の素案が提示され、各委員から記載内容の加筆や修正を含めた意見を闊達にいただきました。

まず、事務局から、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、修正点を中心に説明をよろしくお願いいたします。

【内田部長】 それでは、資料3に沿って説明をさせていただきます。前回お示ししたガイドラインの素案について、皆様方からいただきましたご意見等を踏まえて整理をいたしました。修正点を中心に、ポイントを絞ってご説明いたします。

まず、5ページ、禁止規定の効果についてでございます。この解説を充実させるために、このページを新たに設けました。条例に罰則規定はないものの、法律による処罰等を受ける可能性を伝えまして、刑法、民法のほか、下請法などの経済法を例示いたしております。

次に、8ページです。法人に対する誹謗中傷などの行為も行われるべきではないとの記載を追加いたしました。

12ページです。都外で仕事をしている人が条例の対象となる場合の考え方と、具体的な事例を追加いたしました。例えば、都外のコールセンターで働く人は、都内事業者からの委託を受けている場合は、その都内事業者の円滑な事業実施に不可欠な人であり、条例の対象となることを記載しています。

25ページです。表現の自由に関して、「政治活動の自由」、「報道の自由」の記載を追加しました。

26ページです。公務に関するカスタマー・ハラスメントの記載に、住民の権利を不当に侵害しないよう、慎重な対応が必要であることを追加いたしました。

29ページです。就業者の責務の記載に、顧客に寄り添うという趣旨で、「顧客等の心情に配慮した適切な言動を行う」という旨を追加いたしました。

31ページです。出入り禁止やサービスの提供を拒否するに当たっては、恣意的に行わないように留意する必要があるとの記載を追加いたしました。また、取引先との間では、カスタマー・ハラスメントを行う立場になり得る記載に関して、雇用機会均等法第11条第3項の規定を記載しまして、ほかの事業者からカスハラ防止の措置の実施に関して協力を求められた場合には応ずることが必要であることを記載いたしました。

37ページから51ページの事業者の取組に関するページは、方針の周知、相談体制等の整備、対応の手順、被害に遭った就業者のフォロー、再発の防止という順に再構成をいたしました。

44ページです。事業者が定めるマニュアル、業界が定めるマニュアル、東京都が作成する各団体共通マニュアルの位置づけを記載いたしました。

45ページです。犯罪行為に該当する場合は、現場の判断で警察に通報することをためらわないように社内に周知をしておくということを記載いたしました。

48ページです。接客の中止やサービスの提供の拒否、退去命令、損害賠償をする可能性がある旨を明示しておくことについて、追加で記載をしております。

49ページです。恣意的な退去要請等がないように留意することを追加いたしました。

51ページです。再発防止に関して、安全衛生委員会の活用、従業員の参加によるアンケート調査や意見交換を記載いたしました。

本日はイラスト付きのスライドでご説明をしておりますけれども、指針として正式に確定する場合には、「第1」、「第2」といった項目番号をつけた文書の形式にまとめて公表することになります。今、1ページを映しております。項目番号をつけた形式の全ページを会議資料としてホームページのほうに掲載いたしますので、後ほどご参照いただければと存じます。

なお、本日、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の普及啓発用のポスターを公表させていただいております。顧客向けと従業員向けの2種類を作成しまして、席上にも配付させていただいております。ホームページからダウンロードが可能ですので、ぜひご活用ください。

今申し上げたガイドラインにつきましては、この会議でご確認いただきました後に確定作業を進めまして、年内の公表を目指したいと考えております。

説明は以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

前回（第1回）の会議で、委員の皆様から非常に貴重な意見をたくさんいただきました。その意見を適切に反映していただいていると思いますので、検討会議の案としてはこれでまとめとしまして、この後は、都において年内の公表を目指して確定作業を進めていただくということでよろしゅうございますか。

（異議なし）

【稲継座長】 ありがとうございます。それでは、そのように進めていただくことといたします。

それでは、議事次第の本日の2つ目の議題、各団体共通マニュアル（素案）について、事務局から説明をお願いし、その後、議論に移りたいと思います。よろしくお願いします。

【内田部長】 それでは、資料4について説明いたします。各団体共通マニュアル（素案）についてでございます。こちらも、事前にご覧いただいておりますので、ポイントを絞らせていただきます。

まず、1ページです。条例とガイドラインで、業界団体が事業者のよりどころとなるマニュアルを作成していただくことを求めておまして、この各団体共通マニュアルは、業界でマニュアルを作成いただくための手引という位置づけになります。本日は検討会議で議論をしていただくたたき台ということでお示しをしまして、今後、関係法令や相談窓口、企業や業界で作成いただくマニュアルのひな形を追加していきたいと考えております。

2ページ目です。この各団体共通マニュアルに盛り込む事項を書いております。条例、ルール の体系、マニュアルの必要性、各団体共通マニュアルの役割、業界マニュアルの共通事項ということで構成しております。

3ページは、条例が制定された背景について記載しております。

次の4ページは、条例の検討経過を記載しております。

5ページは、各団体共通マニュアルの位置づけについて記載しています。この共通マニュアルを基に業界団体がマニュアルを定めていただきまして、それを参考に事業者が社内のマニュアルを定めるという体系になっております。

6ページは、マニュアルの必要性と、その根拠となる条文を記載しています。

7ページは、各団体共通マニュアルの役割として、業界マニュアルに盛り込む共通事項と、策定上のポイントを示していくということを記載しています。

8ページです。業界マニュアルの章立ての例を示しています。総論、未然防止の取組、カスタマー・ハラスメント発生時の対応、発生後の対応、その他として、チェックシートやマニュアルのひな形を盛り込む章立てをモデルとして示しています。9ページ以降は、この章立てに沿って解説をさせていただきます。

まず、9ページです。このマニュアルはあくまで例示であり、業種・業態によって加筆・加工していただくということを記載しております。

10ページ、総論として、カスタマー・ハラスメントとは何か、業界特有の事情・背景、業界で見られる迷惑行為、会員企業が取り組むべき事項で構成しています。

こちらは、カスタマー・ハラスメントがどのような行為なのかということを解説しています。

こちらは、業界特有の事情・背景を考慮することが重要であることを解説しまして、具体的にどのようなものがあるかを例示しています。例えば、A業界、これは小売を想定しておりますけれども、商品の不具合などのクレームが起きやすい。B業界、これは飲食を想定しております。食べ終わってしまうと事実確認が難しい。金銭の賠償で対応してしまう傾向もある。C業界は介護などを想定していますが、家族からのクレームや、訪問時に閉ざされた空間で発生しやすい。D業界は、製造業ですとか、建設業、不動産などを想定しております。この業界は、取引先との間での無理な要求や、工事中の周辺住民とのトラブル、商品の単価が高いと、要求も過大になりやすいといった特徴を記載しています。

13ページです。先ほど申し上げたA、B、C、Dといった業界で具体的にどのような迷惑行為が発生しやすいかを例示しています。業界において整理し、アンケート調査なども効果的であると解説しております。

次に、会員企業が取り組むべき事項として、基本方針等の制定などを例示しております。

ここからは未然防止の取組を解説させていただきます。

全員が受講できるような教育・研修を推奨しまして、例示しております。発生後の対応や、顧客との良好な関係の築き方などを例示し、経営層や現場監督者にも研修が必要であることを示しております。

こちらは企業間の取引、いわゆるB to Bカスハラについて記載しています。業務時間の中か、時間外かにかかわらず、社員がカスハラを行った場合には厳正に対処することを周知しておくことを例示

しまして、好事例として、取引先に対してアンケートを実施しているなどの取組を紹介しています。また、留意点としまして、独占禁止法や下請法による刑事罰等があり得ることを記載しています。

ここからは発生時の対応を記載しています。

共通の対応方針と、対面や電話など、場面ごとの対応方針を検討していただきたいと記載しています。

共通の対応方針としては、相手の要求の内容を明確に特定すること。丁寧に聞き取り、外見や口調の印象で決めつけないよう注意することを記載しています。

正確に事実関係を確認する。相手が謝罪を求めても、事実が確認できるまでは限定的な謝罪にとどめるなどを記載しています。

対応の内容を記録し、情報共有をすること。録音や録画は事前承諾が望ましいこと。SNSの場合はスクリーンショットを保存しておくことなどを記載しております。

複数人で対応すること、対応する場所を選定すること、顧客等に寄り添って対応することを示しております。

ここからは場面別の対応方針を示していきます。まず、対面の場合です。大声で怒鳴られた場合、冷静に対応して、発言を必要最小限とすること。

執拗な要求の場合は、時間を決めて、超過した場合には退去要求をすること。

土下座の要求の場合、毅然と拒否をすること。商品やサービスに瑕疵があっても、原則、等価交換以上の謝罪の対応は必要がなく、強要罪にも該当し得るとのこと。

胸ぐらをつかむなどの暴行の場合は、ちゅうちょなく警察に通報すること。

ここからは電話の場合です。電話で怒鳴りながら賠償請求をするなど、高圧的な言動に対しては、意思表示を明確にし、冷静沈着に対応すること。

電話での長時間の拘束の場合、1時間、30分、15分など、対応時間のルールを業界で決めておき、打ち切ること。

商品やサービスと関係のない話について何度も繰り返し電話がある場合は、初期の段階で対応を拒否する、こうしたことを示しております。

次に、訪問の場合です。自宅を訪問してサービスを提供した際に性的な言動を受けた場合は、毅然とセクハラであることを伝える。改めない場合はサービスの提供を打ち切る。トラブルが発生した場合は迅速に退去する。入念な事前の準備を行う。複数人での訪問が難しい場合でも、状況が確認できる体制づくりが必要、こうしたことを示しております。

次に、インターネットによる誹謗中傷に関してです。書き込み内容を特定して、削除を検討すること。自社のホームページやSNSで対応方針を発信すること。専門のチームで対応すること。企業の評判に大きな影響を与えかねないため、慎重なリスクコミュニケーションが求められることなどを示しています。

ここからは警察との連携に関する記載になります。カスタマー・ハラスメントに刑法等に抵触する行為が含まれ、警察との連携方針を検討しておくことを求めています。最初は社会通念上相当なものであっても、交渉や話し合いの過程でエスカレートする場合も想定されますので、破壊行為や脅迫行為に至った場合は速やかな通報が不可欠と示しております。

こちらは、退去命令の流れを示しております。

こちらは、110番通報の方法について示しております。

こちらは、対応フローの作成を推奨しまして、例示をしております。

ここからのページは、カスタマー・ハラスメント発生後の対応を解説しています。

繰り返し迷惑行為をする悪質な顧客に対しては、施設管理権に基づく出入り禁止の措置が可能であること、業界で対応方針を定めておくことを示しています。あわせて、旅館業法や公衆浴場法などの法律も考慮することや、恣意的な運用や差別的な取扱いにならないよう慎重に検討することが重要である旨を解説しております。

被害を受けた人のケアについて記載しております。現場でほかの人が対応を引き継ぐことや、サポート体制を組んでおくこと、相談体制の整備や外部専門家の活用を例示しております。

企業間の取引におきましては、取引先にカスタマー・ハラスメントを行った場合、または取引先からカスタマー・ハラスメントを受けた場合、協力して事実確認をすることを推奨することを記載しております。

再発防止に向けた取組です。事例が発生した際のメッセージや注意喚起を発信することや、事後の検証を行うこと、衛生委員会やアンケート調査等を活用することなどを示しております。

最後に、第5章です。相談窓口の紹介、関係法令集の掲載、チェックシート、企業または業界で作成するマニュアルのひな形を掲載する予定でございます。こちらは第3回の会議で提示をさせていただきたいと考えております。

事務局の説明は以上です。

【稲継座長】 ご説明ありがとうございました。

それでは、前回と同様、名簿の順に委員の皆様から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が、最後に発言の時間を設けたいと思いますので、三、四分を目安にご意見を伺えればと思います。

まず、大下委員、よろしくお願いします。

【大下委員】 ひな形、ガイドライン、その後のマニュアル、それぞれの事務局の取組、ありがとうございます。

共通マニュアルのほうを見させていただいて、思ったところを何点かお話しさせていただきたいと思います。

東京都でこういう取組が始まってから、国も今、動き始めていて、対策を議論しております。重なる内容も当然あるのですが、私は国の会議にも出ていますが、国は国でいろいろな意見が出るのだらうと思って見ておりますが、事業所も、それから、消費者の数も、やはり我が国の中で圧倒的に多いのが東京ですし、各企業の、いわゆる本社機能もたくさんございます。全国で業界や個社による取組が進むという意味では、東京都がその先駆けとなって、働きかけや支援、こうしたマニュアルの作成、あるいはセミナーを行ったり、あと、中でも出てきましたが、録音機器の購入のような、こういうものの支援等も含めて先んじて行うということは、全国レベルの取組を進めていく上でも非常に意味が大きいのかなと改めて思っているところであります。

今回お示しいただいたマニュアルの中身の部分ですけれども、書いてある内容は大事な内容がしっかり盛り込まれていると思いますが、私が仮に事業者団体となって、マニュアルを見たときに、最初に見たいのはひな形かなと思っています。どのようなイメージのものを作ったらいいのかということ、ぱっとイメージを持てるのが非常に大事なかなと思っていて、その上で、今回お示しいただいているような、それぞれ盛り込むべき項目についての細かな解説がついているほうが、マニュアルを作る順番としてはこうなのかもしれないですが、各業界ごとのマニュアルや、各企業ごとのマニュアルを作るときには、そうした立てつけのほうが入っていきやすいのではないかなとも思っております。ひな形は次回お示しいただけると伺っておりますが、どのような内容になるのか、見てみたいと思っております。

加えて、中身の部分ですけれども、ポイントになると思うのは、今回書かれている内容の中にも、これはクレーム対応のマニュアルではないのかなと思うようなところもあります。どこからどこまでがクレームで、どの一線を越えたらカスハラになって、どの一線を越えたら犯罪なのかというところを、恐らく各業界・企業とも、どこに線を引いていいのかということが結構悩ましいところかなと思っています。業種や企業によって接客のありようは様々ですから、東京都が一律の線を引っ張るのはなかなか難しいかなと思いますが、例えば、どういうポイントで線を引くのか。言動を見るのか、拘束された時間を見るのか、こういうところで線を引くのが1つなのではないですかというような種の考え方であるとか、具体的な例のようなものをお示しいただくことも重要なかなと思っております。

それから、もう1点、最後ですけれども、これまで、カスハラに関して言うと、ハラスメントを受けた従業員を経営者としてどう守るかということはもちろんありますが、消費者に対してカスハラはよくないですよということをいかに周知していくのかということが大事だということを発言してまいりました。東京都の取組が進み始めて、いろいろなお店などで、我が社はこういう場合にはカスハラと捉えて対応しますよというようなポスターとか貼り紙もよく目にするようになってきました。恐らく、こういうものを作って貼り出すということも1つの行為なのだろうと思います。今回はポスターが示されていますけれども、仮に各社さんが店頭なり、あるいはウェブサイトなりで、お客様に

対して、我が社はハラスメントに対してこう対応しますよということを示すのだとしたら、どのような示し方があるのかということもマニュアルの中に盛り込むことは非常に大事なポイントなのではないかなと思っております。

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です。資料の作成、また、ご説明をいただき、誠にありがとうございました。

私からも、資料を拝見させていただいて、何点か発言をさせていただければと思います。

私どもは商工会という事業者団体でございますので、今回、この資料を拝見して、事業者の責務というものが大変大切になってくると感じております。当然ながら、就業者の労働環境をしっかりと整備して、カスハラから守る十分な対応を行わなければいけないということ。また、そこで働く就業者に対しまして、正しい知識、カスハラとはどういったものなんだとか、こういった対応をしなければいけないというものを、今度は事業者の責務として、研修や教育も必要ではないかという形で考えております。示された資料の中にはそういった記載がございますが、それを具体的に事業者がどのようにやっていくかということが大変重要になってくるのではないかというふうに思っております。事業者といっても、規模感とか、業種、業態は様々に分かれているわけでございますが、ある程度の規模感であったり、資本金が大きかったり、従業員が大勢勤められている事業者であれば、比較的対応もできるのかなという感じがいたしますが、規模感が小さい、経営者と数名の従業員でご商売をやられている事業者でありますと、なかなかこの資料のような対応をすぐに行うということに対しまして苦慮することが懸念されているわけでございます。そういった中で、今回示されているような業界団体共通マニュアルが作成されて、それに示された行動をしていくということが重要になるのかなと捉えているのですが、ただ、業界団体に所属しない事業者の方もいらっしゃるということも現実にあると思います。そういった業界団体に所属しない事業者の方々はどうやって周知していくかということも、私ども商工会といたしましても懸念をしているところでございまして、そういったところに対しましても、今般作成される共通マニュアル、そういったものを参考に、何らかの形で周知しなければいけないというふうには考えているところでございます。

企業マニュアルのひな形を作成されるということでございますが、事業者として、それを見て何を検討していくかということが、明確になってきて、対応をすることができるのかなと思いますので、ひな形というものは大変意味があるものと考えております。先ほど申し上げましたが、ひな形を作成するのであれば、小規模事業者の方々が見て活用できる内容に配慮していただけると大変ありがたいと考えております。マニュアルはひな形を作ってしまうと終わりというわけではございません。現場で実際に運用してみて、改善をしたり、運用面が実際にやってみて合わない、そぐわないというところもあるかと思っておりますので、そこは随時見直しをしていかなければいけないと思っております。具体的に言えば、どの程度の行為がカスハラに当たるのかとか、退去命令を出す場合に、何回まで来たら退去命令を出すのかとか、事業者として毅然とした態度を取るとありますが、どの辺までの対応ができるのかとか、そういったことをぜひ配慮していただければというふうに考えております。事業者自身の知識が不足しているところがございまして、ぜひそこは専門的な見地を取り入れて対応をしていただきたいというふうに考えております。こういった取組につきましては事業者の方も大変敏感になってございまして、メディア等で拝見して、うちはどういうふうになればいいのかというような声も聞こえてきております。ぜひ、今回のカスハラ対策につきましては、東京都から情報発信をして、社会全体で常識をつくり上げていくというような重要な意味があると思っておりますので、そういったところも考慮していただければと思っております。

また、条例やガイドラインというのは、1回決めてしまうと、すぐに変えるということはなかなか難しいかと思いますが、共通マニュアルという形であれば、先ほど述べたような形で、運用面のほうを随時見直しながら、適宜適切なものに改訂できるのかなというふうに考えてございます。また、そういった場合には、参考となる情報、そういったものは、今日も資料が配られてございますが、東京都のホームページ等々に随時アップして、発信していただければ大変ありがたいというふうに

感じてございます。

最後に、周知面でございますが、先ほどもあったポスター、今回掲示してございますが、ぜひこういったものを関係機関各所に周知していただきたいと思っております。やはり、基礎自治体や学校等教育現場、こういったところも広く浸透していく上では有効ではないかと思っておりますので、ぜひご検討いただきたいと思っております。

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。

名簿順では、次に、神委員ですが、ご欠席のため事務局が対応をお預かりしているとのことですので、事務局より発言をお願いいたします。

【内田部長】 神委員のほうから、本日はどうしても出席がかなわないということで、代わりにご意見を事前に頂戴しておりますので、代読をさせていただきます。読み上げさせていただきます。

これまでの議論を丁寧かつ詳細に整理し、ガイドラインと共通マニュアルの中で大変分かりやすくまとめていただいたことに感謝申し上げます。

本日は都合により会議への出席がかなわないため、お示しいただいた共通マニュアルについて当方で気づいた点を申し上げますので、ご議論の参考としていただければ幸いです。

1、カスハラ発生時の対応に比べ、未然防止の取組に関する記述が少ない。カスハラを無自覚に行っている行為者へ気づきを与える意味からも、事業者が顧客等に対して取り得る防止啓発の取組などについても言及することが必要ではないか。

2、これまで繰り返し述べてきたように、どこからがカスハラになるかの線引きについて行政が示すことは、ここまでなら許されるという誤ったメッセージにつながりかねない。一方、現場の従業員からの判断のよりどころがほしいとの声を踏まえれば、一定の線引きは必要とも言える。そこで、マニュアルにおいて具体的な基準は示さないものの、時間や回数、典型的な行為類型などについて、業界内で十分な検討を重ね、業界で足並みをそろえる形で一定の線引きを設けることは、無用なトラブルを回避する意味でも有用であり、推奨されることをマニュアルに追記してはどうか。

3、全体的に警察や弁護士に相談との記述が多く見られるが、警察や弁護士と日頃から身近に接している事業者は必ずしも多くない。警察であれば、緊急時の110番通報以外に、どのような部署や窓口が相談先となり得るのか、また、顧問弁護士を持たない中小企業が法的見地からのアドバイスを受けられる相談先としてどのようなところがあるのかなど、もう少し充実した内容の記述をお願いしたい。

4、40ページの対応拒否や退去命令、42ページの出入り禁止措置以外に、事業者が取り得る対応策の選択肢をより幅広く記述してはどうか。例えば、行為者に対し誓約書や念書の提出を求めることや、ブラックリストを作成する場合の注意点などを記述することも考えられるのではないか。

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。

続きまして、小浦委員、どうぞよろしく申し上げます。

【小浦委員】 小浦でございます。マニュアルをこのように整理していただきまして、ありがとうございます。

初めにご提案いただいたところから、未然防止の取組が第2章に修正されたことは、私も賛成したいと思っております。その上でなんですけれども、今、神委員のほうからもご意見が出されておりましたが、未然防止について、もう少し記述があったほうがいいかなというふうに私も思っております。視点のところ、未然防止に、研修のようなことが入っておりますけれども、まず、カスハラにならないためには、顧客と良好な関係をつくることが第一で、そのためには、傾聴といいますか、きちんと顧客と対話することが未然防止なのではないかなというふうに考えております。このところをもう少し、未然防止についての記述があるといいかなと思います。下の例のところ、ハラスメント未然防止が書いてあるのですが、例ということではなく、そもそも未然防止のためにどんなことができるのかということがあるといいかなというふうに思っております。

それから、カスタマー・ハラスメント発生時の対応についていろいろ記述をしていただいておりますけれども、研修を受けたとしても、やはり、経験が少ない若者ですとか、新入社員にとってはちょっとハードルが高い内容になっているのかなというふうに感じました。初期対応は、まず、初期対応をした従業員において対応をすることを原則とするとありますけれども、ある程度時間を決めて、ここまで、これ以上はもう無理なんだろうなというところの線引きを事業者間で話し合っていたらどうかと思っております。また、ベテランであっても、長時間拘束されたり、ひどい暴言を浴びるといことは、それだけでも心身の苦痛になりますので、その場合も、やはりある程度、業界ごとに時間は変わるのだと思うんですけれども、事業者間で話し合い、自分たちの事業者同士では、この時間まで話を聞いたなら、もう打ち切るというふうにすれば、どの事業者のところに行っても、対応が違うということがなくカスハラが発生することが防止できると思っておりますので、ぜひ事業者間での話し合いを積極的に進めてマニュアルを作ってくださいよう、そういったご指導もいただければなというふうに思っております。

以上です。

**【稲継座長】** どうもありがとうございました。  
続きまして、齊木委員、どうぞよろしくをお願いします。

**【齊木委員】** 齊木でございます。素案の作成、ありがとうございます。

まず、全体的なことです。事業者の現場の方からも質問として一番多いのは、どこからがカスハラになりますかという線引きです。線引きは重要なことではあります、カスハラに関しては境界線というものが不明確なグレーゾーンを含みます。境界線はグレーゾーンは個々のケースにより異なるため明確な線引きというのは難しいものがありますが、時間や、回数、行為の具体的な内容など客観的に判断できる材料を示すようにしています。このことが実務においては非常に大事です。今回のマニュアルにおきましても、団体や、企業が線の引き方を具体的に検討できるように提示していくことが必要だと思います。マニュアルに関していくつか具体的な意見がございます。

まず、第2章の未然防止の取組についてです。このままでは不十分で追加の検討をする必要があります。まずは、初期対応の重要性やお客様対応の心構えが大事です。未然防止で大事なことは、方針をつくり上げ社内に周知するだけではなく、お客様や社会に向けて発信することです。その記載が必要です。さらに、相談体制の整備も大事です。相談体制の整備は前のページ記載がありますが、未然防止の取組の中に組み込んでいただく必要があると思います。細かな話が続きですけど、17ページに「企業間取引における未然防止」というタイトル名があります。このタイトルは「従業員による取引先へのカスハラ行為の未然防止」とストレートに打ち出していきたいです。このままのタイトルだと、企業の従業員が取引先などに対してカスハラ行為を起こすということが読み取りにくいからです。

そして、25ページ共通の対応方針⑥についてです。これは、顧客等に寄り添って対応とありますけれども、これを6番目に持ってくるのではなくて、寄り添う視点というのは最初に掲げていただくべきです。と20ページの要求内容を特定することとか、21ページの実事関係を確認する前の段階の基本姿勢に値するのではないかと考えます。

そして、26ページに対面の事例（暴言）のページがありますが、「迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える」とありますが、要望に対しての対応ができないと捉えられることもあるかと思えます。「対応できない旨」ではなくて、「対応の打ち切りを視野に入れる」という表現にしていきたいです。「おまえはばかだ」とか、「無能だ」とかという暴言に対しては、要求に対応できないということだけでは弱く対応の打ち切りを検討しなければなりません。

40ページには「110番通報」という記載が2回あります。緊急時は110番、それ以外は所轄警察署ということに変更していただきたいです。警察に相談する際は、警察署の生活安全課に相談しましょうとしている企業が多くあります。ここのフローの中に、「違法行為」だけではなくて、「社会通年上不相当行為」も含まれている点からの意見となります。

今回、最初のページに素案の位置づけとしての記載があります。この位置づけの中に企業マニュアルのひな形をこれから追加するということがあるかと思えます。ひな形は非常に大事だと私も思いますけれども、ひな形の作成に当たっては、お客様対応の責任者とか、担当者の意見を具体的に取り

入れていただくとよいと思っております。こひな型の策定に当たっては、お客様に寄り添う視点とか、初期対応の重要性などを前提として盛り込んでいく必要があるかと思えます。

私があるACAPの中では、500社の様々な業界の責任者や担当者が集まっています。企業マニュアルの作成に向けて何かお役に立てればよいと考えております。

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。

続きまして、佐々木委員、どうぞよろしくお願ひします。

**【佐々木委員】** お願いします。

私もマニュアルを何回か見させていただいて、内容については特に異論は全くなくて、これに従って実効性の高いものを作っていくということであろうと思っています。やっぱり、現場でこのマニュアルをどう生きたものにするかということがすごく大事だというふうに思っていますので、業界団体の方がさらにこれを深掘りしていただいて、一歩進んだもの、具体性を持たせたものにしていただいて、さらに、企業間の労使といいますか、そういったところでこのマニュアルに気持ちをもうちょっと入れていただいて、うちの現場ではこういうサービス、こういう行為は駄目だよ、いいよねというようなことを決めていただきたいなというふうに考えます。ですので、私はですけれども、あまり具体的に、回数が何回とか、何分とか、これはすごく難しいというふうに考えます。私はスーパーなので、例えば、百貨店にお客様が求めるサービスであったり、我々みたいな量販店で——百貨店に求めるものとスーパーマーケットに求めるものは全然違いますし、質も量も全く違うと。お客様の求めるものが全然違うということがあるので、やはり、そういうお店であったり、サービスに合ったマニュアルをこれを基に各企業で作っていくというところが、実効性を高めるという意味ではすごく重要なのかなというふうに思っています。

何度も私は録音や録画というような話をさせていただいて、それは、証拠になるというような、客観的な根拠になるということはもちろんなんですけれども、皆さんがおっしゃっているように、やはり未然の防止、要は、ないことが一番いいわけですから、なくすために、防止をするためにどうしたらいいかと。行動抑制を起こさせるためにどうしたらいいかと。これは我々働く側も一緒ですし、お客様も一緒だというふうに考えています。ですので、あまりできないかもしれませんが、防犯カメラを基本的には全事業所につけるとか、録音機能、特に役所です。公務の場なんかには録音機能というものはほとんどついていないということを知っていますので、そういったところにも、サービスの質の向上というようなことも含めて、そういったものをつけていますよということを申し上げる。もしくは、何かで啓発するだけで行動抑制につながるというふうに思いますし、現実それが起こっていますので、そういった意味での防犯カメラや録音機能というものは有意義ですし、もちろん、中小企業ではそんなものは買えないよということがありますので、東京都が行政でそういったものを引っ張っていただいて、そういう社会をつくるために必要な先行投資ですというような考え方で進めていただければありがたいなというふうに思っています。

それと、これは今後になろうかと思うんですけれども、共通マニュアルをこのように作っていただいて、現在、この項目で私は問題ないというふうに思っています。今後、これをまた様々な場で、いろんな業界、業種の中で、実態を皆さんと共有して、聞き取っていただいたり、こういう場で共有させていただいたりということをしながら、少しずつ蓄積をしていくというんですかね。いろんなデータを蓄積して行って、形式的なものから、少し産業ごとの組織的なものに変えていけば、どんどんよいものになっていくのではないかなというふうに思いますので、そういった修正作業の繰り返しが重要かというふうに思っています。そこには、当然、企業間の労使の中で議論をするということが非常に重要だというふうに思っています。決めたことを守るという意味では、自分たちで作るという作業が必要だというふうに考えています。

あとは、こういう条例をつくり、また、ガイドラインをつくり、マニュアルを作っているというので、やはり、何回か、定点観測ではないですけれども、つくった後に、こういう微修正が必要だよとか、こういった機能がもうちょっとあったほうがいいよね、補完したほうがいいよねというようなことをするように、年に1回なのか、半年に1回なのか、集まらなくてもいいですが、そういう共有する場があればありがたいなと。せっかくこのような場を設けていただいたので、これを少し継続

して、形をつくっていくための期間をもうちょっと設けたほうがいいのかなどというふうに思っています。

いずれにせよ、やはり、行政がやるということの意義が本当にすごくあって、我々労働会でも、今、いろんな業界、また、いろんな地域で、カスタマー・ハラスメントに対しての考え方があったり、新たな行政との取組で条例をつくろうであったりという運動といいますか、そういったものがどんどん起こっておりますので、こういった社会を一緒につくっていきましょうというようなメッセージを東京都が発信するということは本当に大きい意味があったなということを感じていますし、1つの形をつくったということが大きいというふうに思っていますので、今後も継続して広げていきたいというふうに考えています。

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。丁寧なご説明をありがとうございました。それから、皆さんのご意見も非常に参考になりました。

私のほうからは、今いただいたご意見も含めて、4点お話をしたいと思うんですけど、まず1点目は、主に私が指摘したいのは事業主の取組の部分なんですけど、実際、今回のマニュアルの素案のほうの、例えば12枚目ですとか、13枚目に既に入れていただいているのですけれども、取組を行う際に、業界の実態を把握するとか、今出していただいているスライドですと、「こうした事情・背景などを十分考慮し、効果的なカスハラ防止対策を検討」、その前ですね。「アンケート調査を基に行う」ということであったり、13ページにも、「事例については、会員企業からアンケート調査等で聴取することも効果的」と。取組をやるに当たっては、その業界でどういったカスハラが起きているかということに基に取組を進めたほうが良いということは間違いなく、実はパワーハラスメントの国の指針のほうではそういった項目はないのですけれども、ハラスメントのマニュアルのほうでは実態把握をするということは国も推奨しているところです。ですから、今回、カスハラ対策をするに当たっても、業界で調査をしたり、会員企業から聴取をしたり。それから、各企業で、これは会員企業が取り組むべき事項ということで、14枚目のスライドになるかもしれないですけども、そちらの内容でも、自分の会社の社員がどういったカスハラを受けているのか、どういったところでどういった行為を受けているのかとか、そういったことが把握できればより効果的のかなというふうに考えております。

それから、2点目としまして、セクハラについてです。社員が取引先の労働者や役員等の人からセクハラを受けた場合というのは、実は、そもそも国の男女雇用機会均等法の措置義務の対象なんです。これはセクシャルなカスハラに当たるのですが、これは既に、被害者である従業員を雇用する事業主としては、セクハラ指針にある措置を講じなければいけないという対象になっておりまして、その辺がセクシャル以外のハラスメントとの違いです。ですから、既に相談窓口対応をするといったようなことは、セクシャルなカスハラの場合は、もう既に事業主の義務となっていますので、この辺りは、実はガイドラインの文字のほうですね。多分このイラスト入りのほうには入れていなかったかなと思いますが、文字のほうでは既に入れていただいている。入れていただけていないですかね。

**【内田部長】** 入れております。

**【内藤委員】** 入れていただいているということですので、それを分かりやすく示すとともに、今回、それと関連して、セクハラの場合は、今度は、男女雇用機会均等法の第11条第3項というところに、これもガイドラインで入れていただいているのですけど、「事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない」という規定がありますので、これは既に努めていただいていると思うのですが、何もセクハラだけではなくて、パワハラなどのほかのカスハラについても、こういった行為があった場合には取り組むということが望ましいのではないかとということで、今回、スライドで言いますと、マニュアルの17枚目に入れていただけていましたよね。取引先から頼まれたら協力するというを書きいただきましたので、この点は重要なかなというふうに思います。

それから、3点目は、セクハラではないのですが、SOGIハラについてです。性的指向、性自認に関するハラスメントで、カスタマーから受けるそういうケースも実はもう既に起きています。報道されたケースでは、兵庫県尼崎市で、市民から結婚観を聞かれた職員がそれに答えざるを得なくなって、性的指向に関することを強制的に言わされるような形のハラスメントがあったり、今度は、企業のほうでそれをアウトティングしてしまったり、カミングアウトをしては駄目だよと指導されたり、そういう不適切な、性的指向、性自認に関するカスハラでの問題というものも起きています。ですから、今回、行為の中には、ガイドラインのほうにも入れていただきましたけれども、性的指向に関する言動というものはカスハラであり得るということを書きいただきましたが、実際に尼崎市のように、こういった事例が起きているので、注意喚起のためにマニュアルのほうなどで例として入れていただくということがいいのかなというふうに思っております。

それから、4点目は、今、皆さんのご意見をお伺いして、どこからがクレームか、カスハラか、犯罪かというお話が出ています。これは、確かに、その起きた言動が、従業員が受けた言動がどういったものなのかということの評価の上では、カスハラなのかといったことは重要なことというふうに思うんですけれども、これはカスハラに限りませんが、パワハラなどのハラスメントでもそうですが、違法な行為とされないもの、今回の、例えば、条例でぎりぎり言って、ここで言うカスハラということに該当しないからいいというわけでは。さっき伝言でいただいたメッセージにもありましたけれども、それと同じ観点ですが、そういった、ならないと思われるようなものでも、条例の前文にありますように、この条例というのは、働く人の安全、健康を害するものを害しないようにしようという目的があるものですから、ここできっぱりと取組をやらなくていいというわけではないのだらうと思います。さっき、メッセージにもありましたように、やっぱり、そこで区切りをすることによって、それ以外はいいのだと思われるリスクもそうですし、そこで健康を害することになっては問題だと思いますので、もちろん評価の点では必要な観点ではあるのですが、取組を行う側としては幅広くそういった行為を捉えていって、東京都の条例で言うところのカスハラではないからいいのだではなくて、その行為というのはなだらかなはずなので、ですから、防止に取り組んでいただければというふうに思います。

**【稲継座長】** ありがとうございます。

次に、原委員、いかがでしょうか。

**【原委員】** 原です。

私からは大きく3点申し上げたいと思うんですが、1点目は、国の施策との連携ということ。前回のこの会議のあと、8月ですね、国が「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」の報告書を公表いたしました。私は検討会に行き、カスハラ対策などについてお話をすることがありまして、そういったこともあってお話をするのですけれども、国ではカスハラ対策の強化のほか、いわゆる就活セクハラ防止などについて、具体的な法制化へ向けた検討が進み始めているところです。まず、ここで、国と都が軌を一にして、あらゆるハラスメントの防止に向かっていく、そういった機運を盛り上げていくことが非常に重要だと感じています。その点、都の条例の中には、顧客等と就業者が対等の立場において相互に尊重するという理念がしっかり書かれておりまして、これは例えば就活セクハラの社員と就活生の間にも当てはまるものですよね。ですから、カスハラはもちろんですけれども、カスハラ以外の場面においても、「相互に尊重」ということを理念として広げていくことが望ましいと思います。例えば、共通マニュアルの16ページを見ると、就業者への教育・研修等（例）として、顧客との良好な関係の築き方といったものがありますけれども、企業においてカスハラ対策は重要なんですが、それだけが優先されるということではなく、例えば、パワハラ、セクハラ、マタハラ等、それから、就活ハラスメントの防止、こういったものについても併せて教育・啓発することが望ましい、といった記載を検討していただくといいのかなと感じています。これが1点目です。

2点目は、マニュアル全体の位置づけなんですけれども、特に、マニュアルの31ページです。（カスハラに当たるかどうかの判断で）電話で何分以上と書くかは悩ましいところかと思うんですが、条例、それから、指針においては、罰則を設けず、あえて明確な線は引かずに、グレーゾーンも含めた幅広い行為を抑止するということを重視する、そういった方針でやってきているわけだと思うんですが、これに対して、共通マニュアルは、現場で従業員が判断に困らないような線引きが重要な

面があるわけで、これまでの委員のご意見にもありましたが、時間とか、回数とか、行為（についてですね）。ただ、これは案件の内容ですとか金額で変わってきますから、一概に何分と書くことは難しいかもしれませんが、とはいえ、業界団体や企業に丸投げする形にならないように、参考になるような例示ですね、いろんなケースを具体的に書いていただくことをご検討いただけたらありがたいと思います。具体的に、業界や企業における線引きにおいては、よく企業内、労使で話し合っていたこととか、そういった考え方を今度は顧客（お客様）に周知するとか、そういったことも併せて推奨していただくといいのかなと思います。そういったことも含めて、次回ご用意いただくひな形は結構重要だなと私も思いますので、マニュアルの考え方、そして、それを活かしたひな形を今後ご検討いただければと思います。

3点目、最後なんですけれども、カスハラ対策を行って、カスハラを定義づけることの意義を改めて考えてみますと、カスハラを定義づけるというのは、逆に言うと、カスハラではない正当なクレームとか要求を定義づけることでもあるわけですね。この点は、条例制定の際のパブリックコメントを見ていると、店員からのハラスメントを心配する、そういった声もあったようで、これは、調べてみると、最近では、店員（クラーク）によるハラスメントでクラークハラスメント、クラハラという言葉がネットにあるようです。〇〇ハラスメントという言葉をいたずらに増やしても仕方ありませんが、顧客、特に消費者側の心配もよく分かるところでありまして、そういった観点からは、カスハラを定義づけて、対策をするということは、決して何でもかんでもカスハラと言うためではなくて、実は、本当に顧客に尊重することなんだということを改めて発信していただくことをご検討いただければと思うんですね。カスハラを定義づけて、対策をするということは、カスハラではない、言い換えれば、企業として本当にきっちり対応していくべき正当な要求・クレームを明確にするということでもありますから、カスハラ対策は、実は顧客を本当の意味で尊重しているんですよ、クラークハラスメントは心配ありませんよ、といったことを発信していくことが、様々な心配、不安をなくしていくために有益と感じました。

私からは以上です。

**【稲継座長】** ありがとうございます。

続きまして、三原委員、よろしく申し上げます。

**【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。

冒頭、座長からお話がありましたとおり、去る10月4日に東京都カスタマー・ハラスメント防止条例が東京都議会において可決・成立し、多くのマスコミに取り上げられたことは、いかにカスハラに対する注目度が高いかを改めて感じました。骨格となる条例ができましたが、カスハラ防止に実効性を持たせるためには、本日の資料にありますガイドラインとともに、特に、各業界におけるマニュアル作りの土台となる各団体共通マニュアルの作成が急務と言えます。資料4の素案を拝見いたしました。カスハラ発生時の対応、発生後の対応、そして、カスハラ未然防止、再発防止の取組について、ポイントを押さえ、分かりやすい内容となっていると感じました。カスハラ自体はあらゆる業種において発生する可能性がありますので、この共通マニュアルでどの業種、業界を取り上げるかは非常に悩ましかったのではないかと思います。この素案で例示として挙げられている業界は、先ほどご説明があったとおり、小売業や飲食業、そして介護業などですが、カスハラが起こりやすい業種であると考えられますので、合理性のある例示だと思いました。また、これらに加えて、B to B取引についても取り上げていることは、私どものような下請企業が多くを占める中小企業、小規模事業者にとってはとても参考になると思います。

以前、検討部会でもお話をいたしました。過剰な顧客サービスがカスハラを生んでいるという側面もあるのではないかと感じています。本マニュアルにも記載があるとおり、「安易な妥協をしない」といったことや、「過度にへりくだらない」という企業側の姿勢を示すことが重要であると思います。

これはちょっと瑣末なことではあるんですけども、素案の38ページの「警察との連携②」の中の「④警察に通報する」の例文なのですが、「警察へ連絡させていただきます」という記載があります。この「させていただきます」というのは謙譲語でありますし、このようなシーンではあまり適切ではないのかなと思われま。他のページの例文では「対応はできません」、「電話を切ります」などといったように記載されていますので、この例文も「警察へ連絡します」といった表現がよいのではない

かと思いました。

なお、本会では、今回のカスハラ条例の制定を受けまして、今後、会員である組合、中小企業団体を中心にその啓発を行っていく予定でございます。まず初めに、12月に会員組合、そして、その傘下の中小企業を対象にカスハラに関する講習会を開催することといたしました。初めに、条例の概要につきまして、雇用就業部のご担当者からご説明をいただき、第2部として、中小企業におけるカスハラ対策につきまして、本検討会議の委員でもある、こちらにいらっしゃいます原先生にご講演をいただく予定でございます。

今後カスハラ対策を進めていく上で肝要なのは、企業、特に中小企業にその必要性を浸透させていくかだと思います。本会としては東京都と連携しながらカスハラ対策に関する施策の周知を図っていきませんが、東京都におかれましては、マニュアルのひな形を次回お示しいただけるということですが、衛生委員会が存在しない中小企業、小規模事業者向けのマニュアルのひな形作成であったり、また、各地にあります労働相談情報センターを活用した、中小企業の経営者や、そこで働く従業員の支援などをお願いしたいと思います。加えて、個別の中小企業だけではなく、業界団体の取組、例えば、各業界団体が具体的にマニュアル作成に着手する際などに対しましてもご支援をお願いできればと感じております。

そして、カスハラへの対策ですけれども、今回の条例の制定、ガイドラインやマニュアルの作成で完結するものではないと思います。常に変わっていく社会情勢や環境変化の中で、やはり求められる対策も変わっていくと思われまますので、先ほど佐々木委員からもご発言がありましたとおり、引き続き検証や検討を行っていく機会が必要ではないかと思っております。

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、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、ご感想等がありましたら、よろしく願いいたします。

**【中込オブザーバー】** 厚生労働省の出先でございます東京労働局の中込でございます。本日はどうもありがとうございます。共通マニュアルの素案につきまして、大変すばらしく、参考になるものになると思いまして、大変期待しております。発出されましたら、私ども労働局も周知に協力させていただきたいというふうに思っております。

今日の委員の先生方からのご意見もすごく参考になりまして、大変勉強になりました。ありがとうございます。お伺いした中で、先生方が触れていなかったことで、2点ほど申し上げようかなと思うことがありましたので、ご参考にしていただければと思います。

私ども労働局の労働相談コーナーで、顧客からのセクハラ相談はお受けしているのですが、よくありますのは、労働者からのご相談を伺いますと、所属長の方、上司の方が対応してくれないと。勤務先で相談をしても、対応してくれませんでしたということで、私どもが事業主のほうからお話を伺いますと、事業主の人事労務の担当のほうは、現場でそんなことが起きていたことを全然知らなかったと。上司（所属長）の方が本社ですとか、しかるべきところに報告していないということで、適切な対応ができていないという事案がございます。やはり、所属長の方にしてみれば、大変お忙しい中で、対応することが煩雑である。面倒くさい。いろんな業務がありますので、ここは従業員さんに我慢してもらって、耐えてもらうとか、あるいは、お客様の方には謝罪をして、ご納得して引き下がっていただいたらなかったことになるので、そのほうが簡単だみたいなことで、積極的に対応しない。カスハラがあったことを本社に報告するとちょっと面倒なので、あるいは、現場でカスハラが起きるなどというのは、対応が下手なのではないかと、自分の評価が下がるのではないかとご心配をされることもあるかもしれないですが、黙っていようと考える所属長の方も中にはいらっしゃるのではないかなと思います。また、今日のマニュアルを見ましても、事案が発生しますと、対応すべきことがいろいろあります。それぞれ重要な対応なんですけれども、ご自分の通常の仕事以外にこういった仕事が発生するので、大変だ、できるだけ避けたいと思われる方もいらっしゃるかもしれません。そこで、未然防止のための事業主の方針の明確化の中の項目として、カスハラが発生しても、それは決して従業員の責任ではないこと。発生したとしても、評価は落とさないし、逆に、発生したことに対して適切に対応したということで評価が上がるとか、そういった、評価の心配はないということを明

確にさせていただくことが効果的かなと思います。

あと、もう1点、なぜカスハラが発生するのかということについて、マニュアルに盛り込んだほうがよいのではないかと、小浦委員からもご意見があったところですが、顧客の方が明らかに最初から理不尽な方ももちろんいらっしゃると思うんですが、例えば、最初の対応で、新人さんですとか、習熟していない方が、最初の説明があまり上手ではなくてお客様を怒らせてしまうこともあるかもしれないんですね。そこで、最初に対応した労働者に対し、あなたの説明がまずかったのでお客様を怒らせて、こんな大事になったのではないかなどと指摘することは、不適切ですし、労働者にとっても精神的に傷つくこととなりますので、事後の対応の「就業者のケア」のところで、カスハラが発生したことを個人の責任にしないということを明確にするのがよいかなと思いました。あと、個々の労働者の方へのケアとして、「メンタリングを受けられるような環境整備」ということがマニュアルに書かれているのですが、小規模の事業所においては難しいところかなと思います。ただ、お話をするだけでも気持ちが晴れるということもありますので、お忙しい中でもとても大変だと思うんですが、すごく大変だったねというふうなことですとか、先輩の方が、我々も新人のときにこういうお客さんに会ったよと、話を聞いてあげる機会を設けるとか、そういったお話を吐き出してもらうというふうな、小規模事業所でも対応しやすいようなメンタルケアの方法についてもマニュアルで言及していただくのととてもいいかなというふうに思いました。事後の対応については、実際にカスハラの事案に最初に対応した社員さんへのケアということで記載をしていただいたらとてもありがたいかなと思いました。

以上2点を申し上げました。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。

私からも発言を3点ほどさせていただきたいと思います。

非常にきめ細かく作っていただきました。ありがとうございました。その中で、今日、多くの委員から出たところと言いますと、未然防止、起こらないのが一番いいのだということは、そのとおりでありまして、未然防止の部分の記述の充実ということは複数の委員から出てきたところでございます。ここについてもう少し厚く記述いただければというふうに思いました。

それから、2点目ですけれども、社会全体の常識をつくっていくのだとか、新しい社会を一緒につくろうとか、こういう非常に力強い表現がございました。これは自分の学問分野で、公共政策の理論の中にPunctuated equilibriumというものがありまして、区切られた均衡とか、断続的平衡理論でありまして、ある状態がずっと長く続くのだけでも、あるときにドカンと変化が起きて、そこから新しい社会が始まるみたいなことがございます。日本では、特に高度経済成長期のお客様は神様みたいなことが当たり前で今までずっと続いてきて、ここに来て鬱積したものが一挙に、この東京都の条例をベースとしつつ始まろうとしている。まさに新しい社会が始まりつつあるということ非常に私も実感したところでございます。

それから、3点目でございます。これは、ガイドラインの今日の検討素案のほうでは、26ページの辺りに、公務に関するカスタマー・ハラスメントについて、議員との関係も含めて解説をしていただいておりますけれども、今日お示ししていただきました共通マニュアルには公務の記載がございません。業界団体向けのマニュアルではありますけれども、参考にしたい自治体は恐らく全国に1,000以上あると思いますので、公務現場の参考となる記載も追加していただきたいと思っております。民間も、公務の現場も、カスタマー・ハラスメント防止の必要性とか、あるいは、対策は基本的には同じであると考えられます。例えば、録音や録画をしたり、時間を決めて対応を打ち切るなどの対応は、住民サービスの現場ではなかなか難しいところもございます。あるいは、住民の代表である議員との関係では難しいという意見もあるかもしれません。しかしながら、カスタマー・ハラスメントによって公務員の離職が非常に増加しているということ、それから、メンタルヘルス休職が非常に増加している。これは25年間で10倍近くに増えていきます。そういった状況を踏まえ、行政サービスを停止するわけにはいきません。行政サービスの継続が今、難しくなっている状況下で言いますと、積極的に公務に関するカスタマー・ハラスメントについてもマニュアルを示していただきたいというふうに思っております。重要なことは、あらかじめ方針を決めておくこと、それを住民や議員に明示しておくことでございます。共通マニュアルもよりどころにしながら、先進的な自治体が現れて、広く波及していくことを期待したいところです。一方、住民の正当な権利とか機会を奪うような恣意的な運

用であってはならないことはもちろんのことです。指針で示された公務に関するカスタマー・ハラスメントの記載から抜粋して記載するなど、様々な工夫をお願いしたいところでございます。

残りの時間は意見交換に充てたいと思います。各委員のご発言を踏まえまして、補足のご意見とか、ご感想などがございましたら、どなたからでもお願いしたいと思います。

では、まず、内藤委員、どうぞ。

**【内藤委員】** すみません。聞き漏らしていて、もう出たかもしれませんけれども、マニュアルの素案の最後の45枚目のスライドに、再発防止ときには、国のハラスメント指針に載っていることなんです。見直しに当たっては、安衛法に規定する衛生委員会の活用と。つまり、就業者や労働組合等の参画を得て取組をやっていくということも有効であるということをお願いしているのですが、見直しだけではなくて、これからの事業者さんにおいては、様々なマニュアル、ガイドラインを見て取組を進めていただく上で、さっきちょっと、担当の方も入れてひな形をというお声も出ましたけど、やはり、現場で働く人が実際にいい取組と思えるかということも大事な視点だと思いますので、労働組合等の労働者の代表と協働して取組を考えていく、どこかの時点で絡めて検討していただくということも、どこかに分かりやすく入れていただけるといいかなというふうに思いました。ありがとうございます。

**【稲継座長】** ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。他の委員のご意見に対してでも結構でございます。

どうぞ、お願いします。

**【原委員】** もしいらっしゃらなければと思って手を挙げたのですけれども、何点か、気づいた点なんです。まず、未然防止のところ。先ほどの議論の中でも未然防止の重要性ということが出ておまして、もちろんそのとおりではあるのですが、他方で、ハラスメントをする側が、これがハラスメント（である）と気づかない、ハラスメントと思わずやっている、という部分もありますので、そこには限界があるということが事実だと思うんですね。ですから、未然防止の重要性はもちろん重要性としてあるわけですけれども、やはり重要なのは、特に、いわゆるB to Cのカスハラにおいて発生時に速やかに対応できる仕組み、そこを手厚くやっていくことがまずは必要であって、その後、今回のマニュアルと少し話が違ってきますが、広く消費者に向けた周知啓発、教育といいますか、そういったことを並行して進めていくということになるかと思います。未然防止はもちろん重要であるけれども、発生時の対応もしっかりとマニュアルの中で示していただきたいということが1つございました。

もう1つは、マニュアルの中ですばらしい記述だと思ったところで、スライドの28ページなんですけれども、やっぱり、商品やサービスに瑕疵やミスがあったから（カスハラを受けても）仕方がないと思っている、そういった店員、従業員の方も少なくないと思うんですが、そうではないというメッセージであることがポイントだと思うんですね。たとえミスがあったとしても、正当なクレームや要求の対象にはなると思うんですけれども、だからといってカスハラが許されることは絶対にないということがありまして、こういったごく基本的なことではあります。なかなか一般に浸透していない部分かと思います。たとえミスなどがあった場合であっても、カスハラは絶対駄目なんだといったことは、ぜひ積極的に力を入れて発信していただければと思った次第です。

以上です。

**【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、お願いします。

**【小浦委員】** ありがとうございます。

私も皆様のご意見を聞いて、本当にそのとおりだなと思ったところなんです。中込オブザーバーのところから、メンタルケアについて、なかなかカウンセリングの手当てをするのが難しいところもあるということをお聞きしまして、1つ思い出したことがあるのですけれども、業界の事例のところ

にもありますが、介護事業所のところの方からですが、一日が終わったところで皆さんが集まって、今日はこんなことがあった、あんなことがあったと。その中で困ったこととか、いろいろなことを出し合う。その方が行くことが難しければ、ほかの人が代わりに行って様子を見て、様子というのは変ですけど、介護をしながら、どのような状況であったかということをもた調査するみたいなことをお話しされたことがあったんですね。ですから、一日の終わりに、今日はどうだったかというようなことをその場でお話する。また、ほかの人の話を聞くだけでも気持ちが晴れるというふうにおっしゃったので、そのとおりだなと思って、いろんな機関を用意することも大事ですけども、まず、すぐに取りかかれるようなこともこの中に入れて作っていただくと、まず、ここからであったら取り組めるというようなことも気づくことができるのではないかなというふうに思いました。

以上です。

**【稲継座長】** ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、お願いします。

**【齊木委員】** 齊木です。

罰則の規定についてということで、全般的な話なんですけども、東京都の今回のこの条例は、ずっと議論の中で、行為者に対しては罰則を設けないということがなされてきています。このことをやはり世の中にもう少し強く打ち出していく必要が、今、まさにこここのところに来ているのかなというふうに思います。一部のほかの県の中では、罰則規定を設けようという動きが一部出ております。今、そういったことの動きに対しても、やはり東京都の指針というものをしっかりと打ち出す必要があるかなと思います。罰則規定を設けないということについては、法的には刑法が適用されているということであつたり、ケースに応じた対応が必要で、明確な線引きがなかなか難しいという点だとか、一度そこで罰則規定を設けてしまうと、定めた行為以外のグレーゾーンですかね。そこに対してはどうするのかということが曖昧になってくるということ。そして、何よりも、やはりこれを決めてしまうと、罰則規定を設けてしまうと、消費者が萎縮してしまうおそれがあるというところ。今、実際に、企業、事業者に入る電話の件数というのはかなり減ってきています。直近で私どもが取った件数でも、大きく減ってきているというところがかかなりあって、増えているところよりも、減っているところが多いんですね。そういった状況からすると、やはり、お客様の声をもっと大事にしていかなければいけないということも発信すると同時に、逆に、罰則規定を設けられてしまうと非常に萎縮するということが考えられるので、そういった意味でも、東京都が今回議論をして、考えて打ち出した方針、これを少し強く打ち出していく必要があるのではないかなというふうに今は考えております。

以上です。

**【稲継座長】** どうもありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、お願いします。

**【佐々木委員】** 今回の条例、ガイドライン、マニュアルと、このスピード感がやっぱりすごく大事だというふうに現場では思っていますし、このスピード感で共感を得ているというところも、なかなか進まなかったということも現実的にはあるのですけれども。今の罰則規定の話も、最初は我々も罰則規定はというようなことを大分議論させていただいていたのですが、そうすると、今ある法律があつて、暴言であつたり、脅迫であつたり、刑法の周りの話であつたり、名誉毀損であつたり、そういったところで罰せられるんだよということを類型の中でご提示いただいたことによって、大分頭の中が整理できているのかなというふうに思っています。その代わり、逆に、グレーな部分というんでしょうか、そういった部分を今回、かなり幅広く認めていただいたというか、カスハラとして、こういうことをやっては駄目なんだよというふうな風土、文化を醸成していくということが、より現場にそういったものを早く周知できて、かつ、いろんなところでそういったことが現実的に起こってくるのではないかなというふうに思うので、刑法でやるところ、法律でやるところは法律でやるで、これは駄目ということをしかりと記載いただいているところ。しかし、従業員を守っていただくと

いう意味では、こういったところはやはり気をつけなければいけないよねというような部分を、今回、幅広くしていただいたところ、ここがすごく重要なと。それがスピード感を持つことに結果的につながっているというふうに思いますので、経営者の方は、我々と一緒に、従業員を守っていただいているというふうに思っていますし、逆に、我々が守っていただいているので、消費者に対して丁寧で適切なサービスをしっかりと提供できると、こういう正のスパイラルを回していくことのほうがすごく重要なというふうに思いますので、考え方、理念を大事にするという方向は労働組合としても賛成というふうに申し上げておきたいと思います。

以上です。

**【稲継座長】** ありがとうございます。

原委員、どうぞ。

**【原委員】** 今の罰則の点で、罰則がないということはもちろんそのとおりなんですけれども、あわせて、その点については、カスハラ禁止、これを明言しているということはぜひしっかり発信していくといいと思うんですね。つまり、罰則がないということから、カスハラに関する条例は努力義務なんだという理解が一部にあるかもしれませんが、それは間違いであるわけで、確かに、様々な主体、事業者等に取組を求めていく、その部分については努力を求めていくわけですけども、条例の第4条で、何人もカスハラを行ってはいけないという明確な禁止がしっかりとされているということで、カスハラ禁止については禁止であって、それは、カスハラをしないようにする努力を求めるという話ではなくて、「禁止」ということだと思うんですね。何人もカスタマー・ハラスメントを行ってはいけないという規定は、我が国の法令上、多分初めてのことでありまして、こういったことを高らかにうたっているルールは本当に日本の歴史上初めてというふうに思います。そこは本当に、歴史的な意味も含めて、しっかり周知していただくといいのかなと感じておりました。

それから、スライドの37ページ以降の警察との連携という部分ですけども、これはまたこれで、ぜひしっかりとマニュアルの中で周知していただければと思うんです。警察に関しても、これはやっぱり誤解がありまして、例えば、取引とかサービスの場合は、民事不介入といった言葉に関する誤解があるんですね。あれは借金の取立てに警察官を用心棒にしては駄目だという、そういった話であって、これは、サービスなどの提供の場であっても、暴行や脅迫といった犯罪の疑いがあることがあれば、これは明らかに警察案件なので、民事不介入とは全く別の話ということだと思うんです。そこで、警察との連携をもっともっと考えていこうよということが大事なポイントで、ただ、そのときに、やっぱり警察への連絡というのはハードルが高いので、事前にしっかり検討をしておきましょうということですね。例えば、店舗でカスハラが起きて、そのエリアマネージャーに（いちいち）連絡を取って許可を得ていたら、話が先に進まないわけで、店舗の方が即110番なり、生活安全課なりへの通報ができるような仕組み、これを相当練っておかないと、なかなか実現できませんので、しっかりと事前に検討していただくことが警察との連携においては重要ということも併せて強調していただければと思います。

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。

いろいろご意見が出ました。もし事務局で何か答えられるところとかがございましたら。

**【内田部長】** 幾つかいただいたと思います。内藤委員からございました衛生委員会の活用、検証のところだけではなくて、マニュアル作りの段階からというところについては、共通マニュアルの記載の中で検討したいと思います。また、その他、消費者の方への配慮の記載、それから、禁止を明言しているといったところにつきましても、それぞれいただいたご意見を踏まえて、マニュアルの中でもめり張りをつけて、強調すべきところは強調していきたいと思っております。ご意見をありがとうございます。

**【稲継座長】** ありがとうございました。

ほかにご意見等がございましたら、よろしゅうございますか。

今日は、各団体共通マニュアル（素案）につきまして、非常に闊達なご意見をたくさんいただきました。非常にいいものは作っていただいておりますけれども、今日いただいた意見を基に、さらにリバイスをぜひしていただけたらなというふうに思います。出た中で言いますと、例えば、ひな形をしっかりと作っていただきたいということ、それから、業界団体に属さない事業主だとか、あるいは、中小事業主に対するものもぜひ示していただきたいという声ですとか、線引きがなかなか難しいので、これはご意見がいろいろありましたけれども、どの程度までしっかり線引きを、対応する人たちが分かるようにやるのかということ。それから、現場の社員の方、現場の労働者の方の意見を聞いてぜひ作っていただきたいというご意見も非常に貴重なご意見だったと思います。さらには、これは1回作って終わりでは全くなくて、何度もフォローアップをしていく、リバイスをしていく、そういうものになるだろうということを感じたところでございます。非常に貴重なご意見をいただきありがとうございます。

マニュアルについては、事務局において追加部分の作成や必要な修正作業を進めていただき、次回お示しいただくことにしますが、それによろしゅうございますか。

(異議なし)

**【稲継座長】** ありがとうございます。

それでは、時間となりましたので、第2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、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。

本日お示ししました資料のうち、前半に説明しましたガイドラインの最終的な確定作業は、事務局である都にご一任いただくこととしたいと思います。また、後半でご説明しました各団体共通マニュアルにつきましては、内容をさらにブラッシュアップしまして、次回の会議で完成版としてお示しできるよう取り組んでまいります。

なお、次回の開催は来年の2月頃を予定しております。追ってご連絡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。引き続きよろしく願いいたします。

午後5時02分閉会