

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）

場所：第一本庁舎 16階 特別会議室S6

午後2時30分開会

【内田部長】 定刻となりました。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3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す。どうぞよろしくお願いいたします。

本日、東京商工会議所、大下委員、公益社団法人消費者関連専門家会議、齊木委員、成蹊大学法学部教授、原委員の3名のご都合が合わず、ご欠席となっております。したがって、委員とオブザーバー、合計8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。

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します。あらかじめご承知おきください。

それでは、稲継座長、議事の進行をどうぞよろしくお願いいたします。

【稲継座長】 稲継でございます。今日もどうぞよろしくお願いいたします。

東京都で条例が制定されて以降、北海道や、あるいは三重県など、ほかの自治体でも条例化の動きが見られます。前回会議でちょっと学問的なPunctuated equilibrium（断続平衡理論）の話をしたのですが、今回の条例制定を機に新しい世界が始まろうとしているかのように思います。社会全体の流れを前向きに受け止めているところでございます。今回も皆様にご協力いただきまして闊達な議論を行いたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

初めに、安部産業労働局次長から一言ご挨拶をいただければと思います。よろしくお願いいたします。

【安部次長】 皆様、こんにちは。産業労働局次長の安部と申します。本日はご多用の中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。本来ならば局長の田中が挨拶すべきところでございますが、本日はほかの公務で欠席となっておりますので、私のほうから挨拶をさせていただきたいと思っております。

申し訳ありませんが、座ってお話をさせていただきます。

昨年の10月に成立しました東京都カスタマー・ハラスメント防止条例につきましては、今年4月からの施行となっております。

カスハラに関しましては、今、座長からもお話があったように、メディアなどでの取上げも増えて、他自治体でも条例化の動きが見られるなど、社会全体で関心が高まってきたのかなというふうに感じております。都としましては、こうした動きを絶好の機会というふうに捉えまして、カスハラを禁止であるとか、相互尊重など、条例の理念の普及・啓発を図ってまいりたいと考えております。

条例の解釈や運用方針を示すガイドラインにつきましては、皆様方にご議論いただきまして、昨年末に公表をさせていただきました。委員の皆様には多大なるご協力をいただきましたことに、改めて感謝申し上げます。

条例の実効性をさらに確保していくためには、カスハラに関する具体的な対処方法を定めたマニュアル作りが重要となりますが、各業界特有の事情も踏まえながら、業界団体ごとにマニュアルを作成させていただきたいと考えております。

前回の会議では、こうした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」の素案をお示しし、未然防止に関する記載の充実や、カスハラを判断する際の目安、ひな形の提示など、幅広くご意見を頂戴いたしました。

本日は、ご指摘いただいた箇所を中心に内容を充実させて、共通マニュアルの案として取りまとめております。ぜひ忌憚のないご意見を賜ればと思います。

本日は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。

それでは、早速議事に入りたいと思います。次第に従い進めさせていただきます。

前回、事務局から共通マニュアルの素案が提示されまして、各委員から記載内容の加筆や修正に関

しまして様々なご意見を頂戴いたしました。ありがとうございました。それを踏まえまして、事務局のほうで改訂作業をしていただきました。

今回は事務局から、「各団体共通マニュアル（案）」について、修正点を中心に説明をお願いしたいと思います。また、その他の資料につきましても併せて説明をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

【内田部長】 それでは、まず、資料3からご説明を申し上げます。「各団体共通マニュアル（案）」でございます。10月にお示しした素案について、皆様からいただいたご意見等を踏まえて追加や修正を行いました。前回からの修正点を中心にポイントを絞って説明いたします。

まず、2ページ目です。目次を追加いたしました。皆様から未然防止が最も重要というご意見をいただきましたので、総論の次に、第2章として未然防止を記載し、内容を充実させました。また、企業間の取引を独立させて第5章としまして、さらに、公務現場に関する記載を新たに設けています。最後に、事業者で作成していただくマニュアルのひな形も追加いたしました。

4ページ目です。ここでは、1つ目のポツ、カスタマー・ハラスメントの解説について、周囲の同僚や居合わせた人への影響を追加で記載しました。

7ページです。3つ目のポツ、マニュアル作成に当たり、現場の実態把握や意見交換など、労働者と使用者が協力して検討することが重要である旨、追記いたしました。

10ページです。米印の2つ目、マニュアルの記載内容について、ウェブサイトでも普及・啓発していく旨、記載いたしました。

12ページです。マニュアルの目的について明示するように求めるスライドを追加しました。また、マニュアルを策定する背景と組織的な対応の必要性を記載し、会員企業に作成を推奨しています。

13ページです。カスタマー・ハラスメントの定義を説明したイメージ図について、就業環境を害するものという要件を強調した図に修正いたしました。

14ページです。カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為を例示しました。例示の最後には、法律で第三者からの行為についても防止措置が既に義務づけられておりますセクハラを記載しまして、SOGIハラ、その他のハラスメントも記載しております。

15ページです。スライドの15ページから16ページにかけては、業界が会員企業に示す基本方針の作成の例を追加いたしました。

次に、20ページです。20ページから30ページにかけて未然防止の取組を記載しております。

まず、スライドの21ページから22ページは、顧客対応の考え方を就業者に周知することを求めて、顧客等と良好な関係を築く重要性を記載しています。

22ページです。顧客等の権利や、高齢や障害などの事情を考慮するということを伝えつつ、そうした事情がある場合でも暴力や暴言に耐える必要はないことは当然であるという記載をしております。

26ページです。対面、訪問の場合のポイントとして、玄関先で対応することや、あらかじめ決めた時間に本社から連絡することも有効であると記載しました。

27ページです。こちらは録音・録画についての記載になります。これらは重要な証拠になることに加えまして、不適切な言動を抑止するということが期待でき、有効な対応の1つであることを記載しています。

28ページです。スライドの28から29は、相談体制の整備について記載を追加いたしました。

次に、31ページです。ここから53ページにかけて、カスハラ発生時の対応を記載しております。

スライドの35ページでは、カスハラ判断に当たりまして、「時間・回数・頻度」の目安を設けておくことを推奨しております。赤い囲みの3つ目のポツなんですけれども、穏やかな口調であっても、長時間の拘束自体が就業環境を悪化させる可能性があることや、あらかじめ示した時間を超過した場合には対応を打ち切るということを記載しております。

37ページです。ここから41ページにかけて、警察との連携について記載をしました。

スライドの40ページです。犯罪に当たるのかどうか分からない場合の専用電話「#9110」を紹介しております。

41ページです。未然防止から発生後までの対応フローを図解いたしまして、それぞれに該当ページを記載するとともに、緊急性や危険性があるときには通報をちゅうちょしないことを記載しております。

42ページ、ここから53ページは場面別の対応方針を示しております。

53ページでは、名札を名字やビジネスネームに変更する動きがあることを紹介しております。

54ページです。ここから58ページにかけて、発生後の対応を記載しています。

56ページでは、就業者のメンタルケアのポイントとして、「心の境界線」を保つことや、一人で抱え込ませないことを記載しました。例えば、新入社員など、業務に習熟していない担当者の説明に原因があったとしても、個人を責めることは不適切であり、人材の定着のためにも、組織的にサポートすることやねぎらいや共感が重要であるといったことを示しています。

57ページです。こちらは再発防止について記載しております。現場監督者がカスハラを報告することが重要であると示しております。

58ページです。こちらは出入禁止についての記載です。下から2つ目のポツでは、悪質な顧客等に関する事案を企業間で共有すること、いわゆるブラックリストも有効であると示しております。個人情報に関する留意点も併せて伝えております。

59ページです。ここから62ページにかけて、企業間取引について独立して記載をしております。

スライドの60ページです。企業間の取引に関しては、下請法や独占禁止法に違反する行為があれば刑事罰等の対象になることを記載しております。

64ページ、ここから65ページにかけて、カスハラに関連する各種の相談窓口を掲載しました。一番上の総合相談窓口については、事業者、従業員、顧客等が相談できる新しい窓口でございまして、詳細は4月以降に公表する予定になっております。

66ページです。ここから69ページにかけて関連法令を記載しています。

70ページです。ここから74ページにかけてチェックシートを記載いたしました。企業版と従業員版を記載しております。

75ページです。公務現場について追加で記載をしております。

77ページ、公務の現場では、議員や保護者を含む幅広い関係者が「顧客等」に当たり、事業の受託者から見た場合には公務員が「顧客等」に当たる場合もあり、こうした現場でも相互に尊重し合い、カスハラには毅然と対応することは基本であると示しております。あわせて、公務現場ならではの留意点も記載した上で、どのような状況であっても暴力や暴言などの行為に耐える必要はないと記載しました。

79ページです。公務現場での録音・録画の活用方法を示しまして、名札については名字のみとすることも有効である一方、業務によってはフルネームや顔写真が必要な仕事もあると示しております。

80ページです。これ以降は事業者が作成されるマニュアルのひな形をお示しました。会社の状況に応じて取捨選択して活用していただきたいと考えています。

雑駁ですが、共通マニュアルの説明は以上です。今日の会議で皆様にご議論いただき、4月の条例の施行に向けて、都として公表できるように整理していきたいと考えております。

続きまして、資料4をご覧ください。11月から1月にかけて、介護サービスやスーパーマーケット、チェーン店といった業界団体を訪問しまして、ヒアリングをした内容をまとめたものになります。ポイントを絞らせていただきますが、業界団体の皆様からは、事業者側に瑕疵があったとしても過剰な金銭や商品の交換はしないようにしているといったことや、名刺に個人アドレスや携帯電話の番号を入れない対応、誓約書で未然に防ぐ対応、あるいは、電話の対応を打ち切る目安時間は30分程度としているといった事例を伺ってまいりました。また、介護サービスの現場では、認知症と精神疾患の方もあり、線引きや対処が難しいといったお悩みや、セクハラが深刻といった実情も伺ってまいりました。また、消費者関係団体の方からは、例えば、「規約に書いてあります」と説明された場合に、「書いてあるのに理解できないのか」と馬鹿にされているように感じてしまい、カスハラになってしまう人もいたといった課題提起も頂戴いたしました。詳細は後ほどご覧いただければと思います。

資料5をご覧ください。こちらは都の顧客・ハラスメント防止施策をお示しております。令和7年度予算案には、普及啓発、相談対応、奨励金や専門家派遣による企業の支援などを計上しております。

最後に、資料6です。カスハラ防止条例に基づく防止対策の推進体制をお示しております。来年度は推進会議を立ち上げたいと考えておまして、このガイドライン等検討会議を基に構成をして、東京都は消費生活、人権、企業間取引、様々な公務現場の所管に関わる体制としたいと考えております。

説明は以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、意見交換に移りたいと思います。前回と同様、委員名簿の順にご発言をいただきたいと思ひます。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、最後にも発言時間がありますので、3分から4分程度を目安にご意見を伺えればと思ひます。

まず、大下委員ですけれども、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、事務局よりご紹介をお願いいたします。

【内田部長】 それでは、大下委員から預かりましたコメントを紹介させていただきます。

あいにく、ほかの会議と予定が重複し、欠席となりますことをご容赦ください。

共通マニュアル（案）について。各団体共通マニュアル（案）の内容は、大枠として異論はございません。カスタマー・ハラスメントについて企業が取り組むべき内容を大変網羅的・多面的に整理された充実した内容になっていると思ひます。取りまとめいただいた事務局に感謝申し上げます。ボリュームが非常に多いため、今回お示しいただいた「カスハラと違法行為の線引き」等も含め、中小企業でも、「最低限理解すべきこと、実施すべきことが分かる」、「最初の歩目が踏み出せる」ような概要版などがあれば、取組の裾野が広がると思ひます。ぜひご検討ください。

「カスハラ防止対策推進会議」について。次年度から開催を予定している「カスハラ防止対策推進会議」については、施策のフォローアップとともに、可能であれば、「職場における人権尊重」について必要な取組を幅広く議論する場となればと思ひます。「東京都人権施策推進指針（平成27（2015）年8月）」では、基本理念として、人間としての存在や尊厳が尊重され、思いやりに満ちた東京、あらゆる差別を許さないという人権意識が広く社会に浸透した東京、多様性を尊重し、そこから生じる様々な違いに寛容な東京を掲げています。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です。今回の東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を契機に、「ハラスメント（直訳すると嫌がらせ）」の防止といったレベルにとどまらず、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っていくとよいと思ひています。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

次に、小野寺委員、どうぞよろしくお願ひいたします。

【小野寺委員】 東京都商工会連合会の小野寺と申します。ただいま共通マニュアル等々、資料の詳細な説明をいただきましてありがとうございます。

私のほうから何点か、拝見させていただいた点についてコメントをさせていただければと思ひます。

まず1点目は、マニュアルの更新についてでございます。大変よく、きめ細やかにマニュアルのほうを作成していただいて、本当にありがたいと感じてございます。そういった中で、マニュアルは組織の状況や社会的な変化に応じて定期的に見直すことが重要ではないかと考えます。具体的な見直しの頻度については組織の規模や業種、リスクの程度によって異なりますが、定期的な見直しをすることで防止対策のメッセージの発信にもつながると思ひます。また、新たな事案が発生した場合は、その事案の検証を踏まえて見直すことも重要であり、防止策などを迅速に取り入れることが可能という形になるのかなと思ひます。また、従業員から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ではないのかなと思ひております。このような取組によりマニュアルの実効性を高めて、カスタマー・ハラスメントの予防と対応力の向上が図れるのではないかと考えました。

また、2点目は、マニュアルの公開でございます。ガイドラインのほうは既に12月に公表されてございますが、このマニュアルも企業や東京都等々のホームページ、ウェブ上で公開していくことが重要になってくると考えしております。マニュアルを公開することで、カスハラ防止に真剣に取り組んでいる姿勢を従業員や取引先、または一般消費者などに明確に伝えることができ、事業者の信頼性や社会的評価の向上が期待でき、顧客に対する組織の対応方針を明示することで効力を発揮するのではないかと考えます。また、ウェブ上に掲載することで従業員がいつでも確認することができ、カスタマ

一・ハラスメントに関する知識や対応策を確認しやすくなり、従業員の意識向上や適切な行動の促進が期待できるものではないかと思われます。

最後になります。3点目には、行政によるカスタマー・ハラスメント対策です。公務現場でのカスハラという形で記載がございましたが、行政の職員に対するカスタマー・ハラスメントも多く存在すると思いますが、行政側が業務発注などの場面で民間企業に対しまして権限を持ち、優位な立場になることがあるため、意図をせずともカスタマー・ハラスメントを行う可能性があると思います。マニュアルを通じて職員の皆様がカスタマー・ハラスメントについて理解を深め、健全な職場環境を促進し、職員間だけではなく、対外的な関係における防止も推進できます。業務上でも行政と民間企業との関係においてカスハラを行わないように注意し、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だと感じてございます。

以上3点について、私のほうからのコメントとさせていただきます。

【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でございます。

カスハラ問題の社会的認知度は、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2023年10月頃と比べると、隔世の感があると思っています。国レベルの対策も、東京都の動きを後追いするように、これまでにない早さで進められているほか、冒頭で座長からもございましたとおり、多くの地方自治体でも同様の動きが広まっているかと思っています。こうした状況を見ると、東京都の今回の取組というのは時宜を得た先進的なものであったと評価できるのではないかと感じています。この間、条例化に向けた検討に始まり、ガイドライン、共通マニュアルの策定に当たって大変ご尽力をいただきました東京都の事務局の皆様、まず感謝を申し上げたいと思います。私ども東京経営者協会でも、4月1日の条例施行に向けまして会員企業への周知啓発に取り組んでおります。昨年末にガイドラインが公表されたことを受けまして、企業が取り組むべき対応について、弁護士による解説の動画を作り、先週の2月13日から配信を始めたところでございます。また、3月に開催する会合に内田雇用就業部長にお越しいただきまして、カスハラ条例の概要を会員企業の役員などに直接ご説明いただくことになっております。この場を借りて御礼申し上げます。

今回示された共通マニュアルにつきましては細部にわたり詳細に書き込まれておりまして、全体的に非常によくできていると思っています。何からどのように手をつければよいか分からない企業にとっては、具体的な対応のよりどころとして十分活用できるものであると感じています。その上で、非常に細かい点で恐縮ですが、企業の立場から3点ほど申し上げたいと思います。

まず1点目です。共通マニュアルの27ページのところで、カスハラ事案が生じた際、事後に検証できる重要な証拠になり得るということで、録音ないし録画を残すことが推奨されているかと思っています。今回、新年度予算の中で、環境整備のために東京都で十分な予算措置を講じていただけるというお話は大変ありがたいと感じております。一方、33ページのところにある、就業者の顔などを無断で撮影する行為を肖像権侵害に該当する迷惑行為とマニュアルに明記する以上、逆に、事業者側、企業側が顧客を撮影することの正当性の根拠といったものについて、もう少し丁寧かつ詳細な記述があればいいと思います。法的に様々な問題を含む事項であることは承知しているのですが、79ページで、公務現場での録音・録画や、それらのデータの取扱いに関する記述がございましたので、民間事業者における合法的な録音・録画といったもの、それから、そういったデータを適切に管理するための基本的な考え方や注意点を示していただけるとありがたいと思います。

2点目ですが、35ページのところで、カスハラ判断に際して、時間・回数・頻度に着目し、業界として足並みをそろえた対応の必要性があることについては理解しています。一方で、具体的な目安が示された業界ごとのマニュアルといったものが広く一般に流出するようなことになると、これは罰則の議論と同様で、ここまでであればカスハラにならないといった誤ったメッセージになりかねず、目安ぎりぎりを狙った悪質なカスハラが生じる懸念もあるのではないかと感じています。以前、カスハラ対策を進めている企業にヒアリングをした際に、とりわけ時間の目安の漏えいについてはかなり気を遣っている様子がうかがえました。業界で策定したマニュアルであったり、目安等のルールの取扱いに当たって、事業者側の手の内が意図しない形でさらされることのないように、一定の漏え

い防止策を講じる必要性であったり、あるいは、業界内で企業横断的にこのような情報を共有する際
のリスクや注意点にも言及していただけるとありがたいと思います。

最後に3点目です。企業において適切なカスハラ対策を十分に講じていたことが評価され、企業の
安全配慮義務違反が問われなかった裁判例が既に幾つか出ているかと思えます。冒頭でお話をしまし
た私ども東京経営者協会で配信している弁護士による解説の動画でも、この裁判例を紹介しています。
カスハラ防止対策を講じておくことの重要性を事業者理解してもらい、マニュアル整備をはじめと
したカスハラ対策の取組を促すという趣旨で、第6章その他に、カスハラにまつわる重要な裁判例や
留意点を記載してはどうかと思えます。

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。

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。ご説明ありがとうございました。私も、これだけの分量のものを
前回からまた整えていただきまして、本当に感謝を申し上げます。

私からは4点申し上げたいことがあります。まず、スライド1の最初のところでマニュアルの位
置づけを持ってこられたことは本当にいいことだと思っています。条例ですとか、ガイドラインの条
文を引用して、大変分かりやすくなっていると。まず、本当に取っかかりのところからこれが示され
ることはいいことだなというふうに思っております。

それから、スライドの7なんですけれども、マニュアルの必要性の上にある囲みの部分なんです
が、先ほどもご説明がありましたように、「労働者と使用者が協力して検討することが重要です」とい
うことが太字で書き込まれて、これも本当にいいことだと思っております。労働者抜きでマニュアル
を策定してしまいますと、やはり上から下りてきたものというふうに捉えられて、自分事として
はなかなか感じられないのではないかなというふうに思っています。各業界団体に対してこの中
身を説明される機会があるのではないかなと思っておりますけれども、その際にはこの点を強く
お伝えいただければと思います。とはいえ、労働者と使用者で作成する時間ですとか、人数
確保が難しい企業もあるかもしれませんので、そのときには、この中にも書いてありますけ
れども、マニュアルを作成するに当たり、現場の実態を生かしていきたいということを伝えな
がら、ヒアリングですとか、アンケートを取って進めていかれるということもあるのではない
かなというふうに考えています。

それから、スライドの28ページ目の相談体制の整備というところです。こちらは、消費者
の立場から見ましても、非常にきちんと整備をしていただいて、働く人の権利を守って、メン
タルケアの観点からも大変必要なことだと思っております。ここでもお話をさせていただ
いたりしましたけれども、全て網羅されておりますので、賛成の立場です。4つ目のポツの
ところなんですけれども、相談対応者が相談を受けた場合は本社の相談窓口
に速やかに報告することは、経営のトップもやっぱりカスハラの実態を把握して
おくべきだと思いますから、これもぜひ進めていただきたいと思っております。

関連してなんですけれども、スライドの57です。ちょっと飛んで申し訳ありません。再発
防止に向けた取組の視点というところで、メッセージの発信の、やはり2つ目のポツ
なんですけれども、「「カスタマー・ハラスメントを報告することで人事評価が下がる」
ことを懸念する可能性がある」というふうに書き込まれています。心情的には
そう思う方もあるかもしれないですけど、「適切に報告した場合は逆に評価され
ることを周知・徹底してください」というふうにあります。ですから、ここは、
そういったことをしたことが本当に自分への評価として返ってくるのだとい
うことを、社内風土といいますが、そういった気風を醸成することも、やはり
企業のトップの方から率先して取り組んでいただきたいなというふう
に思っております。

それから、最後なんですけれども、先ほど小野寺委員がおっしゃいました、
マニュアルをホームページ、ウェブ上でも掲載したらどうかということで、私も
関連して、消費者がよく見るウェブサイトで、「東京くらしWEB」というものを
生活文化スポーツ局が作成しておりますが、こちらのところを活用して、都民
にもカスハラですとかのガイドラインを、それから、マニュアルを作りながら
進めているんですよみたいなことを、ぜひ庁内で連携して掲載していただ
ければなというふうに思っています。消費者が物を言えなくなるのではない
かなというパブコメに対する意見もあったというふうに承知して
いますけれども、そういった懸念を払拭するためにも、ぜひ「東京くらし
WEB」等、そういうウ

ェブのところを活用して進めて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。

次に、齊木委員ですけれども、ご欠席でございますので、事務局が対応をお預かりしているとのことでございます。事務局よりご紹介をよろしく申し上げます。

【内田部長】 代読をさせていただきます。

公益社団法人消費者関連専門家会議（通称ACAP）の齊木です。私からは3点お伝えいたします。まず1点目は、各団体共通マニュアル全体の構成についてです。当マニュアルにつきましては、実務において活用できる完成度の高いものです。特にカスハラの未然防止策にも力を入れた内容となっており、消費者の権利を尊重しつつ、初期対応の重要性を強調いただいています。

2点目は、マニュアルの内容についてです。23ページと26ページの初期対応に関する意見をお伝えします。

23ページから示されている初期対応は、41ページの対応フローにあるとおり、著しい迷惑行為と考えられるケースにおける初期対応となります。著しい迷惑行為ではない申出における初期対応と区別して提示する必要があります。23ページの視点に追記案として、「著しい迷惑行為が想定されるケースにおける初期対応の考え方を提示します」との表記をご検討ください。

26ページについて、著しい迷惑行為と考えられるケースの場合であっても、顧客等の自宅に訪問するケースはあります。修正案として、「訪問の場合、顧客等の自宅やオフィスでの対応を避けることが望ましい。念書などの作成の強要や、暴行・監禁等の刑事事件に発展する可能性があることから、できる限り自社の管理権の及ぶ場所で対応する」との表記をご検討ください。

3点目は、今後の在り方についての意見です。2024年に実施したACAPの会員企業向け調査によると、カスタマー・ハラスメント対応方針を策定した企業は約3割、方針を公表した企業は1割にとどまっています。本マニュアルにおいては方針策定の重要性が示されていますが、その必要性を各事業者に丁寧に伝えていくことが求められます。このため、業界団体、経済団体、消費者関連団体などの積極的な関与が不可欠です。また、経営層に対するアプローチも重要であり、方針を社長名で発信することが有効です。カスタマー・ハラスメント対策を経営課題として認識してもらうために、経営層への働きを強化すべきと考えます。各団体共通マニュアルは実務に活用できる内容ですが、現場の実情を踏まえると、具体的な対応トークを盛り込むことでその価値がさらに高まります。今後も、顧客対応に関する知見を有する消費者関連部門などが中心となり、関連部門と連携して全社的に活用できるマニュアルを作成する必要があります。加えて、マニュアルの社内周知のために研修の実施が不可欠となります。研修の実施が難しい中小企業に向けての支援体制を整えることも次年度の課題としていただきたくお願いいたします。令和7年度のカスハラ防止対策推進に向けましても、引き続きよろしくようお願いいたします。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございました。

続きまして、佐々木委員、どうぞよろしく申し上げます。

【佐々木委員】 よろしく申し上げます。

私のほうからは、まず、公務の現場での意見をヒアリングさせていただきましたので、その内容について触れたいというふうに思います。

ページで言いますと、77ページ、「公務現場について①」という表記の部分になります。公務現場の特質として、仮にカスハラの行為者に対して行政対応をした場合、代替性がなく、生存権など憲法に保障された権利に関わるため、慎重な対応が必要というふうに考えています。しかし、現実には極めて悪質なカスハラもあることから、ここに記載があるとおりに、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であることには大いに賛同をします。次に、「全体の奉仕者」という表記ですけれども、住民の皆様が少し誤解をされることもあるのかなということで、それがカスハラを増長させていると感じています。上下関係はなく、対等な関係であることを強調していただきたいという意

見をいただきました。また、「対応を打ち切る時間の目安を「〇〇分」と定めることも有効」とありますが、これについては慎重に検討するべきだということで、時間の目安はあくまでも例外的な最終手段であることを強調いただきたいということでした。いずれにしても、記載にあるとおり、「就業者が「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」こと」を強く周知いただきたいというような意見をいただきましたので、ここで触れさせていただきたいというふうに思います。

あと、私から、ここまで整えていただいた内容ですので、本当に意見を少し申し上げてという形にさせていただきたいというふうに思います。

今後なんですけれども、今、我々連合東京の中でもそうですし、各産業別労働組合の労使間でもそうですが、研修セミナーを実施したいという声が多く上がっております。実際に研修セミナーを実施するに当たって、事前に内部でアンケートを実施するという産別の組合も出てきています。現場で起こっていることの実態を把握してから、実効性が高い、また、周知につながる研修セミナーを開催する、このような流れで考えているということだそうです。労使でやるのが重要だということで、使用者の皆様と労働者とが一緒に研修セミナーをやるということで、現場の声も入りやすくなりますし、我々も受講しようという意思が働き、実効性が高いもの、また、主体性を持ってそのような研修セミナーに参加、参画ができるものというふうに思いますので、ぜひ産業労使であったり、企業の労使でこのような時間を設けて、研修セミナーということを実施していただきたいなど。これが恐らく入り口、スタートラインに立つのではないかなというふうに思っています。あわせて、やはりこのような研修セミナーを実施する際も、箱物にお金がかかったり、もちろん、セミナーで先生、講師をお呼びするときにもということがありますので、そういったところもサポートをいただきたいなどということで、この防止対策で予算を頂いているということは確認をさせていただきましたけれども、このような研修セミナーにもぜひ活用できる補助というものを頂けたらなということが声として上がっていたので、併せて意見をさせていただければというふうに思います。

そのほか、様々ありますけれども、録音・録画のところで、法的に問題があるのではないかなというような声も我々労働側からも出ていますが、こちらに記載されているような内容で見ますと、一時的にはそのような法的にという部分はあまりないですよというような記載もありますし、あくまでも法的にというよりも、未然に防ぐ、抑止力になるのだということに記載いただいたということで、労使で取り組みやすくなったのではないかなというふうに強く感じているところでございます。

最後に、チェックリストを作ってくださいまして、これを見ながら労使で確認をし合う、そういう時間が設けられれば非常にいいことだなと思います。企業別で言いますと、安全衛生委員会を月に1回開催するというようなこともありますので、そういった場での確認をしていただいて、できている、できていない、やれていないというようなことも含めて労使で確認をして、前に進めていくということがさらなる実効性を担保するものというふうに考えますので、よろしくお願ひしたいというふうに思います。

私からは以上になります。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

続きまして、内藤委員、よろしくお願ひいたします。

【内藤委員】 内藤です。とてもすばらしいマニュアルになってきたというふうに思います。ありがとうございます。私からも数点、少しお話をさせていただきたいと思います。

齊木委員からもご指摘がありましたけれども、全体として予防の章を前に置いたことは、それが重要ということを示せて、よかったのではないかなというふうに思います。

それから、関係法令のところなんですけど、スライドの66辺りから入れていただいて、これも参考になるのかなというふうに思うんですが、男女雇用機会均等法のセクシャル・ハラスメントの第11条を68枚目のスライドに載せていただいているのですけれども、カスハラの内容、前のほうにも載せていただいています、こういったものはパワハラの内容と大分重複のあるものですので、国の法律で言うと、労働施策総合推進法、そして、特にパワハラ指針の措置義務のところとか、かなりSOG Iハラの内容も書いていますし、参考になるのかもしれないというふうに思いました。

それから、神委員や佐々木委員からも話があった目安の話なんですけれども、やはり目安をつくらせると、目安以上が駄目で、目安以下がオーケーというふうに誤解されやすいという。分かりやすいです

けれども、そういった誤解を招きやすいということがあると思います。目安は目安であって、やはり目安に向かってグレーになっていくというグラデーションなわけなので、そういうことを理解いただけるような形がいいのかなというふうに思いました。

推進体制のほうなんですけど、推進会議のほうでは、国の法制化に伴う条例等の見直しというふうに書いてありますが、今年に国の法改正が予定されていますが、必ずしもそこだけではなくて、国が目指しているところのILO条約と、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たらどうかと思いました。

最後ですけれども、今回、条例にはカスハラ禁止ということを入れていただきました。ということは、禁止される行為をしてはいけないということは全ての人が対象になるわけで、それは事業者や業界団体だけが取り組むということではなくて、我々、人が取り組んでいかなければいけないという意味で、先ほど佐々木委員から研修の話も出ましたけれども、労働組合としても、労働者は消費者である場面がありますので、消費者としての振る舞いについても我々が考えていける、そのような研修の内容にもしていただけたらより一層いいのかなというふうに感じました。

ありがとうございます。

【稲継座長】 ありがとうございます。

次に、原委員ですけれども、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ございます。事務局からご紹介をお願いいたします。

【内田部長】 では、原委員のコメントを紹介させていただきます。

今回の「各団体共通マニュアル（案）」は、前回までの議論が的確な形で反映されていると思われまます。この内容で進めていくことに賛成です。

その上で、今回新たに追加された「公務現場における留意事項について」2点、そして、今後の施策の推進について1点、合わせて3点述べさせていただきます。

第1に、公務現場においても、カスハラが許されないことは、言うまでもありません。もちろん、公務員が「全体の奉仕者」と定められていることも踏まえ、顧客に当たる住民などの権利や利益を尊重することは重要です。しかし、防止条例の「カスハラ」の定義を満たすような言動についてまで、公務員だから我慢しなければならないということはないはずで、そこで、防止条例とガイドラインに沿って、カスハラなどの定義などに関する正確な理解を、公務現場においても広めていくことが重要です。住民からの、カスハラではない、正当な主張や要望はしっかりと受け止めつつ、カスハラに当たることは放置しないという運用が求められます。それが、公務員、すなわち、行政官庁の職員や公立学校の教職員などが安心して働ける環境につながり、ひいては児童や生徒も含む住民全体の利益につながるのだと思われまます。今回の「留意事項」でまとめられた内容を十分に周知し、職員、教員等の働く環境を守るという視点も忘れずに運用していただきたい。これが大きな1点目です。

第2に、公務現場における留意事項の資料1枚目（76ページ）にもある、議会の議員について述べまます。議員の方々は、自分自身がカスハラの子被害者になることがあり得る一方で、住民の代表として、つまり行政官庁の顧客の側として、カスハラの子加害者にもなり得る面があると言えます。住民の代表として地域の要望を伝える場面など、時には表現がある程度激しいものになることもあると思われまます。これは、議員が行政の監視機能を有していること、つまり、議員の仕事の特質を考えれば、必要と言える面もあるかもしれません。しかし、そうであっても、言動などが「何でもあり」というわけではありません。ここでも、カスハラの子定義などに関する理解を広めつつ、例えば行政官庁の職員に対する態度や発言などについても、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ます。議員の方々が加害者にも被害者にもなることなく、公務に取り組むことができるように、周知啓発などを進めていただきたい。以上が2点目です。

最後に、施策の推進に関しても意見を述べまます。ハラスメントは、人権の尊重や企業のコンプライアンスにも深く関わり、最終的には、サービスを受ける側の環境に影響する問題です。「ビジネスと人権」や「人権デューディリジェンス」といった、近時、社会の関心を集めている問題とも関係しまます。そこで、「相互に尊重し合う」という東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の理念が、働く人が関わる様々な場面で効果が発揮されるよう、啓発をお願いしたいと思います。

以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

次に、三原委員、どうぞよろしく願いいたします。

【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。どうぞよろしく願いいたします。

今回示されたマニュアルは、前回の会議で示された素案をよりかみ砕いた内容として大幅に加筆、修正がなされており、とても充実したものとなっていると感じました。年末年始を挟んでの多忙な時期にマニュアルの作成に当たった事務局の皆様のご苦勞に敬意を表したいと思います。

どちらかというと小売業やサービス業などの現場における対個人、対消費者との関係で取り上げられることが多いカスタハラですが、今回示されたマニュアルでは、企業間取引におけるカスタマー・ハラメントが新たに章立てされたことは、B to Bの関係となる私ども下請中小企業にとっては大変参考になるものと考えております。また、対策チェックシートも企業版、従業員版と、それぞれの視点から確認ができる仕様になっており、労使双方にとって有用なものとなっていると考えております。

マニュアルの中身について、幾つか気づいた点をお話ししたいと思います。

まず、21ページになりますが、新たに追加されました第2章「未然防止の取組」の「顧客対応の考え方」はとても重要だと思います。資料4の「団体ヒアリングの概要」を見ますと、「お客様対応者のスキルアップや判断の正確さの向上も重要」といった意見があり、我々事業者側におけるカスタハラ未然防止につながる指摘だと思います。本会に照らしてみますと、本会の重要な業務の1つといたしまして、会員である中小企業組合や中小企業者からの相談業務があります。直接対面で、また、電話などでの対応となりますが、正直申しまして、全ての職員が万全の対応をしているわけではありません。ここに書かれている内容を会として、そして、職員一人ひとりが認識し、まずはカスタハラの端緒となるような言動や対応をしないこと、これが肝要であると強く感じました。その上で、この認識を組合や中小企業者の方々と共有していくことがカスタハラ対策の第一歩になると考えております。

次に、同じく「未然防止の取組」の29ページにあります「相談体制の整備②」についてですが、就業者に対するフォローが課題になると思います。中小企業、特に常用労働者50人未満の中小企業では産業医の選任義務がありません。3つ目のポツで「産業医等がない会員企業においては、外部専門家によるカウンセリングの機会を提供するほか、専門の医療機関への受診を促してください」との記載がありますが、その先をもう少し示してもらえると、中小企業にとっても、また、フォローが必要な就業者にとってもありがたいと思います。

例えばですが、このマニュアルに記載することに問題がなければ、厚労省所管の（独法）労働者健康安全機構が運営する東京産業保健総合支援センターが設置している都内各所の「地域産業保健センター」を案内することなども一案ではないかと思えます。同センターでは、労働者50人未満の小規模企業の事業主や、そこに働く人を対象として、労働安全衛生法に定められた産業保健サービスを提供しています。メンタルヘルスを含む労働者の健康管理について医師や保健師が相談に乗ってくれるとのこと。利用回数に制限はあるものの、無料で受けられます。このページに記載するのか、後段の各種相談窓口に記載するのかは別として、取っかかりのない中小企業、特に小規模事業者や、そこに働く労働者にとっては参考になるのではないかと思えます。

次に、マニュアルの最後にひな形が例示されていますが、ワードデータでも提供されるとお聞きしております。中小企業にとってはとても助かるツールになると思います。そして、今後はカスタハラ条例の理念を広く浸透させるとともに、事業者にはマニュアルの作成をどう促していくかが課題になると思います。このマニュアルはボリュームもありますので電子媒体での周知が現実的であると思いますが、紙ベースでの広報、周知も必要と思えます。先ほど大下委員からも指摘がありましたが、既にダイジェスト版の作成を準備されているとお聞きしておりますので、それを我々経済団体に頂ければ、会員の中小企業に、本会であれば中小企業組合に配付をし、それをてこにして、中小企業各社での、また、業界団体である中小企業組合などでのマニュアル作りを後押しできるのではないかと思えます。

最後に、本会における今後のカスタハラ対策についてお話ししたいと思います。昨年12月に本会主催でカスタマーハラメント講習会を開催いたしました。当日は雇用就業部から須之内課長にお越しいただきまして、カスタハラ条例の概要についてご説明いただきました。そして、本日はご欠席ですが、本検討会議の委員でもある原委員に、ご多用の中、無理を言ってお願いをしまして、「中小企業のためのカスタマーハラメント対策」と題してご講義をいただきました。当日は100人を超える

組合の役職員、そして、中小企業者の方が出席しました。令和7年度においても対策マニュアルの周知や作成に向け講習会を開催する予定です。

また、私が見聞きした範囲ではありますけれども、昨年度、令和5年度になります。令和5年度はパワハラをはじめとするハラスメントに関する講習会を開催した会員の組合さんは幾つかありましたが、カスハラに関するものはありませんでした。本年度につきましては、業界団体と言える複数の組合が既にカスハラに関する講習会を開催しています。本日の資料5にあるとおり、カスタマー・ハラスメント防止対策推進事業などが令和7年度予算において措置されるとのことですが、その中では団体向けの事業が示されております。本会では現在、約1,700の中小企業組合が会員となっておりますので、まずは広く同事業についてホームページや紙ベースで周知するとともに、先ほどお話しした、講習会を独自に開催したようなカスハラに関心が高い組合、また、訴求効果が期待できる業界団体である大型組合などに、直接本会職員がお邪魔をするなどして、事業の活用を働きかけていきたいと考えております。

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ので、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】 東京労働局の中込でございます。大変充実した内容のマニュアルとなっております。条例施行前の速やかな作成、公表に心より敬意を表します。本当にありがとうございます。

内容につきましては大変素晴らしい内容だと考えております。私として気になっていて、意見を申し上げたいと思っていたのは、何分間苦情があったらというところは気になったのですけれども、これまでの先生方からのご意見がありましたので、これ以上の意見は私からはございません。例えば、具体的には48ページなんですけれども、同じ主張が繰り返されるといふときに、例えば15分とか、30分とか、1時間とかというふうに書かれると、それを超えるまではみんな我慢しなければいけないのかと。就業者の皆さんは真面目だと思いますので、1時間と書いてあったら1時間まで耐えるのかなと、取扱いが難しいなというふうにしたのですけれども、時間制限についてはそれぞれの企業で適正な時間数を記載していただいて、それを公表しないとといった方針で、情報をきちんと管理していただくということはとてもいい案だなというふうに考えました。ありがとうございます。大変勉強になりました。

また、内藤委員から関係法令のご指摘がありまして、また、三原委員から産保センターのご紹介をいただきました。関係法令のページと、あと、厚生労働省の相談窓口のページにつきまして、事前に修正ができなくて、事務局には大変申し訳ありませんでしたが、この後持ち帰りまして、また修正の案を出させていただきますので、参考にさせていただければというふうに思っております。

私ども厚生労働省では、ハラスメント防止対策全般の周知のための情報ウェブサイト、「あかるい職場応援団」というサイトを委託事業で実施しております。この中に、厚生労働省が以前作り出した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が載っていたり、あと、カスハラへの対応の研修動画なども載せております。また、厚生労働省の委託事業で業種別の対応マニュアルも作っているところでして、一気に皆さんにご参考いただけるようなペースでできていなくて恐縮ですが、幾つかの業種を対象としてマニュアルが出ると聞いておりますので、こういったものも参考にさせていただいて、それぞれの業界でのマニュアルの充実にお役立ただければと思います。今回の東京都のマニュアルを参考にして、それぞれの業界や企業でマニュアルを作っていただくということはもちろん可能だと思うんですが、これで万全、決定版ということでもないと思いますので、それぞれ正解は1つしかないということではなくて、それぞれの企業の状況を踏まえて、いろんな資料などを参考にさせていただいて、それぞれの企業さん、業界に一番フィットするマニュアルを見直しながらかつていただければというふうに思っております。

どうもありがとうございます。私からは以上です。

【稲継座長】 どうもありがとうございます。

最後になりますが、私のほうからも発言をさせていただきます。

委員の皆様方からも発言がございましたように、この大部の共通マニュアルを作成するに当たり、職員の皆様方は大変インテンシブに作業していただきましたことに改めて感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

今回、「公務現場について」という新たな項を立てていただきまして、非常にありがたく存じます。77ページで「公務現場の特質」というものが記載されてございます。憲法第15条第1項だったでしょうか。「全体の奉仕者」ということが憲法で規定されているということ、それから、地方自治法第1条の2第1項で住民福祉の増進のために地方公共団体が存在するということが書かれていることから、公務現場は全体のために奉仕するものだということが当たり前という認識が、これは住民、国民の側からも、そして、働いている公務側からもあって、これは当然だと思います。だからこそ、カスハラから逃れられないとか、あるいは、それは甘んじて受け止めなければならないというふうに誤解している面が、これは公務の側にも、それから、顧客の側にもこれまではあったと思います。そういう意識を今回、大幅に変えていく必要があるというふうに思います。前にも少し触れましたけれども、公務現場でのカスハラが原因でお辞めになる公務員の方が多くいらっしゃいます。ある調査によると、4分の1以上の公務員が既にカスハラを受けているというふうなデータも出ておりますし、そういった現場を見て、公務現場を目指さない若者たちが私のゼミ生なんかにも出てきていたりします。そういったことをなくして、優秀な人が公務に入り、行政サービスを提供していただくことは、ひいては住民の皆さんにもプラスになるということだと思います。カスハラによる公務能率の低下というものは、結局は住民サービスにも跳ね返ってくることになります。このマニュアルを通じまして、役所でも悪質な行為には毅然と対応するという常識を広げてほしいと思います。他方で、何人かの委員からございましたように、行政サービスというものは代替性のないものでございます。住民の住んでいるところでしか受けられないサービスもたくさんあるわけで、それを打ち切るということは、これは民間とは違って、できない話なので、そこところは、非常に難しいところではございますけれども、ちゃんと区別してやっていく必要があると思います。

一方、小野寺委員からもございましたけれども、許認可を行う仕事や、事業者を指示・監督するような、許認可権を持ったような仕事が公務現場にはたくさんございます。契約の発注者であるときなどは、公務が非常に強い立場にある場合がございます。あるいは公務員同士でも、上級官庁と下級官庁、私はあまり好きな表現ではございませんけれども、いわゆる法学用語で言うと上級官庁と下級官庁というものがあって、上級官庁が下級官庁に命令するとか、指示・監督するという、これは法律上でございます。そういう強い立場にあるほうが弱い立場にあるほうに対して、これは逆の意味でのハラスメントがあってはならないので、そういうことも逆に考える必要がございます。こうした仕事上の立場がございますので、公務員自身が逆にハラスメントを行う側にならないようにすることも大切でございます。

カスハラ条例は、ビジネスのあらゆる場で人として対等に立ち、人権を尊重し合うということにつながる、企業や自治体のコンプライアンスにも関わるものでございます。今回示されました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ものでございます。

私からの発言は以上でございます。

若干時間がございますので、各委員のご発言を踏まえて、補足の意見とかご感想などがございましたら、挙手をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、最後のまとめに入らせていただきます。

本日は委員の皆様から率直な、そして闊達なご意見をいただいたと思います。ありがとうございました。様々なご意見の中で若干、この部分にはこの文言を入れてくれとか、こういった修正を入れてくれというご発言もあり、あるいは、法令のところは裁判例なども入れたらどうかとか、いろんな貴重なご意見もありましたので、そういったものも踏まえて、事務局のほうで若干の微修正をお願いできたらなというふうに思っております。今回は各委員があらかじめ送られたこの分厚いマニュアルを読み込んで、相当時間がかかったのだと思います。ありがとうございました。そして、貴重なご意見をいただきました。非常にありがたかったです。こういった未然防止や公務現場に関する記載のご意見ですとか、会議の重要性、そして、研修に対する補助もあつたらいいのではないかとか、あるいは、そういった企業への支援とかいうご要望もございました。東京都におかれましては、皆様の意見を共通マニュアルや今後の施策に反映していただくとともに、このマニュアルを端的に伝える概要版、これをぜひ作ってほしいというご希望もございましたので、ぜひ作っていただきたいと思いますが、そ

ういったものも検討していただきたいと思います。

マニュアルについては、前回、今回と、意見はほぼ出尽くしたと思いますので、検討会議での議論はこれまでとし、この後は都において年度内の公表を目指して確定作業を進めていただければと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、第3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。

共通マニュアルの最終的な確定作業は東京都において進めさせていただきます。

この会議では、これまで3回にわたりガイドライン、共通マニュアルについて議論をいただいてまいりましたが、会議としては本日をもって終了とさせていただきます。

条例が施行される4月以降も、各委員の皆様、また、ご所属の団体様におかれましては引き続きのご協力をいただければと思いますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

本日は誠にありがとうございました。

午後3時37分閉会