

公労使による「新しい東京」実現会議

日時：令和6年5月22日（水）
場所：第一本庁舎 7階 大会議室

午前 11 時 20 分開会

【内田部長】 それでは、定刻となりました。ただいまより公労使会議を開催いたします。

各団体の皆様におかれましては、ご多忙にもかかわらずお越しいただきまして、ありがとうございます。

私は、本日の事務局を務めさせていただき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。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いたします。

それでは、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と出席者一覧、座席表をお配りしております。ご出席の皆様のご紹介は、お手元の一覧をご確認いただくことで代えさせていただきます。本日の説明資料は卓上のタブレット端末、モニターでご覧いただきます。東京労働局から資料をご提供いただきました。こちらもタブレット端末でご覧いただきます。

それでは、まず、小池知事からご挨拶を申し上げます。知事、よろしくお願いいたします。

【小池知事】 皆様、おはようございます。着席のままで失礼いたします。本日は、ご多用の中、公労使による「新しい東京」実現会議にご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

顧客からの過大な要求や不当なクレームから働く方を守るという、カスタマーハラスメント、この対策は待ったなしの課題でございます。最近「カスハラ」という言葉もすっかり、あっという間に定着し、それだけに課題の認識が進んできていることは事実だと思います。昨年の10月、この会議の皆様方から、専門家を交えた議論が必要だというご意見を頂戴いたしました。そこで、行政法、労働法などに精通されました学識経験者の皆様にも参画いただきます検討部会を設けまして、そして、そちらのほうで議論を重ねてまいりまして、そして、消費者団体の皆様方からもご意見を伺ってきております。計4回にわたって開催されましたこの検討部会におきましては、都独自の条例は有効である、罰則のない理念型が適当である、一方で、ガイドラインなどにより実効性を高めることが必要であると、こういった共通の認識が確認をされております。そして、先月でございますけれども、ルール作りの具体的な内容に関しましては、多くの皆様方の意見の一致が確認をされたところでございます。

こういう中で、今日のご意見をさらに深めていただくということで、これまでの検討部会の状況を、まず、都のほうからご報告させていただきます。そして、その内容に関して皆様方のご意見を頂くということを考えております。そして、改めて言うまでもございませんけれども、やはり、いつの時代も人が中心であって、人がいかに育てていき、そして、いかに人を幸福にしていこうかという中において、働く人も顧客も互いに尊重し合う、そしてまた、事業活動と消費生活が並び立つようにしていくと。持続可能な社会につなげるための道筋だと考えております。こうした東京ならではのルール作りに向けまして、闊達な皆様方のご議論や、また、忌憚のないご意見を頂戴できればと考えておりますので、引き続きよろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。

【内田部長】 ありがとうございます。

続いて、東京都の資料についてご説明をいたします。

資料は21ページございますが、ポイントを絞って説明いたします。

昨年10月、条例などのルール作りに関してご意見を頂くための検討部会を設けて、先月までに4回の会議を開催いたしました。

こちらは検討部会の構成です。各団体のご推薦の委員の皆様のほか、行政法、労働法の学識経験者にご参画いただきました。

検討部会で出された意見の要点をご紹介します。

まず、条例の必要性和意義に関するものです。カスハラは働き手が集中する東京で深刻化しており、まさに条例の出番。罰則を設けず、広い行為の禁止が有効。条例は当事者の主体的な取組の法的な根拠となる。労働法や経済法が届かない部分を条例がフォローすることに意味がある。地域の委員や議員などの担い手不足にも効果が期待できる。デジタルプラットフォーム上の誹謗中傷にも該当し得るなどのご意見がございました。消費者の権利の尊重や障害がある方などへの配慮は、既存の法律があり、当然に重要とのご意見も頂きました。

ルールの具体的な内容に関してです。カスハラは経営問題でもあり、事業活動を守る視点も重要。カスハラ禁止は強いメッセージがよい。企業間の取引も含めることで新しい切り口になるといったご意見がございました。責務や役割に関してです。事業者の責務だけでなく、行為をする側の禁止や責務もしっかり記載すべき。ガイドラインに関して、業界団体だけでは難しく、行政のアドバイスが重要。グレーゾーンについて、ガイドラインがよりどころになるといったご意見がありました。都の施策に対しましては、防止対策への助成、紛争解決の援助、相談窓口の充実といったご意見を頂きました。

ここから、8ページから14ページにかけまして、これまでの検討部会の議論の内容をカスタマーハラスメント防止ルールの考え方として整理したものになります。検討部会の内容をまとめたものでございまして、条例の素案ではありませんので、ご留意ください。

まず、ルール作りが必要な背景です。深刻な人手不足などを示しております。

目的といたしましては、カスタマーハラスメントの防止や責務を規定すること、就業者の健康、健全な職場環境、消費生活、持続可能な社会の形成を示しております。

基本理念についてです。カスハラは、就業者や就業環境を害することに加えて、事業活動の継続にも影響することから、社会全体で防止する。就業者と顧客が対等の立場に立ち、相互に尊重する。配慮事項といたしまして、消費者や障害者に関する法律、表現の自由などを示しております。

カスタマーハラスメントの用語の定義としては、著しい迷惑行為、すなわち、違法または不当な行為であって、就業環境を害するものとしております。代表的な言動の類型をガイドラインに記載するとしております。

行為の禁止に関しては、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない旨を明記。罰則は設けないと整理をいたしております。

なお、罰則を設けないことについて、21ページに検討部会の議論の経過を紹介しておりますので、ご参照ください。当初、罰則が必要といったご意見もあったわけですが、刑法の原則では、罰則を設ける場合は処罰の対象を明確にする必要があること、罰則の対象にならない行為は罰せられないことが保障される効果があることなどを確認いたしまして、委員の皆様方からは、実効性の確保の方法は、罰則だけではない、罰則は、ここまでなら許されるという誤ったメッセージにもなる、罰則をつけることよりも、幅広い行為を禁止するべきといったご意見を頂いております。

続いて、主体を表す用語についてです。カスハラから守られる側を就業者、行為をする側を顧客（等）と整理しています。就業者にはボランティアなども含むことといたしまして、カスハラが発生し得る様々な場面と当事者として、店舗のスタッフと顧客のほかに、会社員と取引先との関係、議員と住民、行政職員と議員など、検討部会で例示されたケースを記載いたしました。

責務に関する記載です。それぞれの主体の責務を示しております。事業者の責務には、社員をカスハラから守るだけでなく、自社の社員によるカスハラを発生させないことも記載しております。

ガイドラインに関しましては、条例の実効性を高めるものとして、作成が必要との意見がございました。

都が行う施策については、情報提供や啓発、相談などを実施していくことを記載しております。

事業者による措置について、被害防止のための手引を作成することなどを記載しております。事業者の措置の詳細は、指針、すなわちガイドラインでお示しをいたしまして、業界団体が作成したマニュアルを参考とすることを推奨すると整理をいたしております。

最後に、見直し規定についてです。これについては、検討部会で出た意見を21ページに記載いたしました。一番下のところです。見直し規定があれば、その後に法制化の動きなどがあつた場合に、より適応しやすいとの意見がございました。

ここからは参考資料となります。まず、ルールの体系図です。条例とガイドライン、業界の皆様にご参考とさせていただく共通のマニュアルは東京都が作成、現場でのマニュアルは業界団体や事業者の皆様にご作成いただくという整理をお示ししております。

こちらは、カスタマーハラスメントの定義のイメージ図です。禁止する行為は違法または不当な行為、赤い線の内側といたしまして、事例としては、子供の誕生日ケーキの名前が間違っていた際に胸ぐらをつかんだり、1億円を要求する行為はカスハラに該当する。丁寧な口調で返金や交換を申し出ることとは原則該当しない可能性があることと示させていただきました。なお、この資料では、ここまでの要求ならよいといった誤解のないように、あえて極端なケースを例示いたしました。実際には線引き

が難しいグレーゾーンの行為が多いことを示しておりまして、委員の皆様からは、グレーな行為をガイドラインで抑制することが重要との意見を頂いております。

こちらは加害者、被害者となり得る当事者のイメージ図です。こちらは、ルールが目指すものとして、相手の立場を尊重すること、誰もが被害者にも加害者にもなり得ることをイメージ図でお示しております。

最後に、消費者団体のご意見の紹介です。消費者行政に関係の深い3つの団体にヒアリングをさせていただきました。全団体共通して、カスタマーハラスメントの防止は重要、必要。条例の検討の動きを歓迎するといったご意見を頂いております。また、犯罪者をつくらないことが重要。対等の立場に立てないハンデがある方は、それを埋めることが必要といったご意見がございました。また、線引きが難しいとか、何も言えなくなるとの意見もあるが、条例化をした上で分かりやすく周知することが重要といったご意見も頂いております。

事務局からの説明は以上です。

それでは、ここから、各団体の皆様から今回のテーマに関連した取組やご意見などについてご発言を頂戴したいと思います。

まず、東京商工会議所、小林会頭からお願いできますでしょうか。

【小林会頭】 皆さん、おはようございます。小林でございます。

検討部会での議論を踏まえたルール制定の方向性には全く異論はございません。どちらかという社会モラルの問題でありまして、深く言えば、家庭教育も含めて、そういうところから来るわけですが、いずれにせよ、その行為に社会性を持たせるという意味で、まず都が率先してこれを取り上げて条例化することは大いに意義があると思っています。ほかの自治体の先例にもなると思いますし、何よりも、消費社会が集中している東京で起こることが非常に多く、また、口が達者な人も多いため、ある程度のガイドラインを制定するということは時宜にかなったことだと思っています。

B to B、特にB to Cのところで、どちらかというサービス業が中心で、本来的には、過剰な権利意識といいますかね。昨今の風潮で、それから、匿名性というものもあります。いわゆるSNSで匿名でいろいろ発信する、こういうことも、言い換えれば声の暴力的なこともあると思います。種々、その辺を踏まえてこれから推進していただきたい。

中小企業の立場からすると、ほかの皆さんからもお話があると思いますが、今、人手不足が非常に深刻であります。そういう中で、カスハラから従業員を守ることがまず第一であります。東京都の中小企業の約8割は従業員20人以下の小企業です。しかもサービス業が多い。この中で1人、2人抜けられるというのは、これは死活問題でありまして、そういう意味で、カスハラから従業員を守るということを、条例制定の理念的なバックボーンにしていきたいと思います。

一方、カスハラの本質は、事業者と消費者の取引問題であります。今回のカスハラ防止ルールの基本理念に、カスハラは事業活動に影響があると、こう明記されております。これは我々としては大いに歓迎したいと思います。こういう面からも見ていく必要がある。それから、何人もカスハラを行ってはならない、これは当然のことなのですが、これを広めて、あまりに悪質な場合には、事業者の側から取引サービスの利用をお断りすることもあり得ると、非常に丁寧な言い方で書いていらっしゃいますが、こういう点も理解してもらわなければならないと思います。

B to B、企業間の取引については、我々、それから、都もご協力いただいて、パートナーシップ構築宣言ということで、取引適正化の取組を進めているところであります。一方、条例の制定を契機に、消費者のカスハラ、いわゆるB to Cですね。これに対する理解が進むように、広く社会のムーブメントにつながるように、徹底した啓発キャンペーンを期待したいし、私どもも全面的に協力をしていきたいと考えております。

我々の会議所でも、会員企業に対するクレーム対応、あるいは、カスハラ対策に関する研修講座等を実施している最中ではありますが、今後も、条例の周知をはじめ、東京都と連携して取り組んでまいりたいと思います。

最後に一言。私は商事会社におりまして、何十年か営業でずっとやっておりましたが、世の中には嫌な客というのはいるわけです。やがてはそういう人たちは軽蔑されて、市場から去っていくということが経験則としてあったわけですが、それは、皆さんが最低限公序良俗には反しない程度で嫌みを言う程度であったのが、いろいろな方法が発達して、ITも発達して、匿名性、それから、いわゆる

暴言、あるいは、暴力に対しての過剰な顧客意識というものが蔓延してきている。これに歯止めを何とか打ちたい。それには、こういった条例、それから、条例に基づいたムーブメントで、そういう行為を社会化すると。社会からどう見られているかということをその人たちにまずは反省してもらおうと。それから、事業者のほうもいわゆる対等なディールとしての権利を主張できる、こういう土台をつくらせていただきたいと思います。

以上です。

【内田部長】 ありがとうございます。

続きまして、東京都商工会連合会、山下会長、よろしくお願いいたします。

【山下会長】 東京都商工会連合会、山下でございます。

今回、東京都が国に先駆けてこのような条例をつくるということに関しては、我々中小企業、また、小規模事業者にとって大変ありがたいことであると思いますし、なおかつ、特に飲食店等、お客様に近い位置で対面で話すような方たちにとっては、お客様が意識していただくということが非常に大事になってくるのではないかなというふうに思います。小林会頭からもあったとおり、やっぱり従業員が辞めてしまうというのは非常に大きいことでありまして、特に小規模事業者にとって、1人抜け、2人抜けというと、これは事業の存続に関わりますので、こういうことをやらないように、また、事業者も毅然とした態度で臨めるような形で条例をつくっていただくことは、本当にありがたいことだというふうに思います。

私自身は、若いときは営業をずっと、今でも社長になって営業をやっているのですが、社長の息子だ、気に食わないと20代のときに言われて殴られたことがあって、それを父親に言ったら、おまえが油断をしているからだと言われて、うちの父は大正時代でしたので、そういうことで特に問題なくというか、問題は個人的にはあったのですが、そのときは何も問題なく、ただ、その後3倍ぐらいたくさん仕事を頂いたので、やむを得なかったかなという気はいたしますが、これは、一般の従業員にとっては、本当に心を病んでしまったりとか、そういうことも起こり得ることでございます。

あと、中小企業だけではなくて、見てみると、やっぱり市役所とかには、かなりそういうふうな形でずっと文句を言い続けて、1時間も2時間も粘っている方がいらっしゃいますので、そこも含めて、一般の事業者、また、公共の立場にいらっしゃる方も含めて、条例をつくっていただくということは非常にいいことだと思いますし、また、無駄な時間を使ってそういう対応をするということはストレスにもなりますし、役職者にとっても非常にマイナスになるというふうに思います。

また、あと、小規模事業者にとっては、相談窓口を設置していただいて、気軽に相談できるというようなことも大変重要でございますので、ぜひ東京都におかれましては、そういった形の相談窓口をつくっていただければありがたいなというふうに思います。

以上でございます。

【内田部長】 ありがとうございます。

続きまして、東京都中小企業団体中央会、會津会長、よろしくお願いいたします。

【會津会長】 東京都中小企業団体中央会の會津です。よろしくお願いいたします。

まずは、昨年10月のこの会議を受けて、より現場に近い実務者を交えた検討部会から精力的な議論の結果として本日ご報告いただきましたことに対して、委員、そして、事務局の皆様には感謝を申し上げます。

それでは、ご報告いただきました内容等に関しまして、何点か意見を述べさせていただきます。

最初に、資料の16ページ、ルールの体系（イメージ図）ですが、条例を頂点として、ガイドライン、各レベルのマニュアル、そして、それぞれの定める内容及び策定主体が大変よく整理されており、私どもが今後取り組もうとしている全体像がしっかりと認識しやすいものです。東京のカスハラ対策を理解していただく上で、私どもも会員向けに使っていきたいと思っておりますが、今後、東京都が広くPRを進めていく際にはぜひとも活用していくべきものであると考えております。

次に、条例についてです。私ども中小企業、小規模事業者にとりましては、発注元企業との関係が経営に与える影響も大きいことから、基本的な理念として、従業員と顧客の関係だけにとどまらず、

企業間取引も対象であることを明確にしていきたいと思います。

次に、いわゆる理念条例の実効性を高めるためのガイドライン及び共通マニュアルについてです。都内事業者のほとんどは中小企業であり、言うまでもなく、大規模な事業者に比べ様々な経営資源が不足しております。つきましては、ガイドライン及び共通マニュアルの策定に当たっては、事業者が努めるべき取組などに関しては、小規模事業者の置かれている状況に配慮し、無理なく対応できるものにしていただきたいと思います。また、各業界及び各事業者が策定するマニュアルについてですが、カスハラについては作成の経験もノウハウもほぼないと言っても過言ではないと思います。そのため、取組の裾野をより広げるためにも、都には情報やノウハウの提供など、作成、そして、見直しも含めた継続的な支援をお願いしたいと思います。

最後に、相談窓口などの充実についてです。企業経営の現場は日々変化しますし、また、時間の経過に伴いカスハラ行為も多様化・複雑化し、恐らくマニュアルでは対応できない事案の発生もあると思われます。また、事業者の独力では解決が難しいケースも考えられます。そのような場合には事業者が相談できる十分な体制を講じていただきたいと思います。例えば、東京都労働相談情報センターは、元来、事業者側の相談にも応じていただける機関ですので、その相談体制をさらに充実していただければ、事業者にとりましては大変に力強いサポートになります。また、あわせて、事業者が防止対策を講じる際の財政的な支援なども重要であると思いますので、よろしくお願いいたします。

私からは以上です。

【内田部長】 ありがとうございます。

続きまして、東京経営者協会、梶田副会長・理事、よろしくお願いいたします。

【梶田副会長・理事】 東京経営者協会、梶田でございます。よろしくお願いいたします。大きく3点申し上げます。

まず、検討部会に対する評価ですが、議論が進むにつれてカスタマーハラスメントの問題が様々なメディアで取り上げられる機会が増え、世間でのカスハラの認知度が高まっています。これは東京都の発信力の大きさであり、引き続き今回の条例化が、カスハラは許されないという意識を社会全体へ広げる契機になることを期待しています。また、昨年10月の会議で所属企業のANAグループの取組をご説明しましたが、2023年度上期のカスハラ発生実績は138件、年間実績は2倍強の288件となり、減少傾向にはありません。2024年5月1日付でカスタマーハラスメント対応基本方針を策定し、基本対応やカスハラ発生時の判断基準例、また、具体的な対応をガイドラインに反映させ、全グループに周知しました。今後はこのガイドラインに沿って、eラーニングなど、教育、研修を実施し、運送約款の改定へつなげてまいります。やはり、動きが滞っていることは、社会、利用される方への理解です。一企業での働きかけでは難しく、東京都としての動きは、対策を本格化させる企業にとって強力なバックアップになると考えています。また、検討部会から罰則のない条例とするという方向性が出されましたが、大いに歓迎いたします。就業者と顧客の対等な関係を重視し、互いに尊重すべきという基本理念は、所属する会社でも大切にしている視点であり、どちらかが絶対視されるようなゆがんだ関係を正す上でとてもよいメッセージだと思います。

次に、条例化に向けた議論を進める上での要望を、僭越ですが、申し上げます。まず、事例として参考資料で示されている誕生日ケーキの子供の名前が間違っただけのケースは、多くのメディアで取り上げられていますが、このような具体事例は多くの人々の理解が進むという点で有用である一方、前提条件が無数に考えられる事例は、ここまでなら許されるといった誤ったメッセージになってしまう可能性もあり、カスハラの実例の取り上げ方には慎重な対応をお願いしたいと考えております。加えて、カスハラはグレーゾーンが極めて広く、無理な定義づけや線引きにより、行為者がそれらを逆手に取って悪用すると、かえって悪質なカスハラにつながるようになります。今後、条例化に併せて作成されるガイドラインやマニュアルに関しても、巧妙な手口やカスハラ類似行為を誘発するようなことにならないよう十分留意してほしいと考えます。次に、ガイドラインや具体的な施策等の検討に際しまして、各事業者が実際に現場で活用できる基盤づくりを目指してほしいと考えていますが、業界団体によっては活動規模や活用できるリソースに限りがあるため、東京都による多方面からの支援をお願いいたします。また、国でもカスハラ防止に向けた動きが始まりましたが、東京都には、今後の国の動きも見据えながら、柔軟かつ継続的、また、先進的な取組を期待したいです。

3つ目に、今後についてですが、今回の条例化を契機に、働く人と顧客、あるいは企業間取引においても、どちらが上、下ということではなくて、互いに対等の立場にあることを共通の価値観として醸成し、人々の行動変容につながる施策を積極的に推進してほしいと考えます。事業者としても、業界での対応が異ならないよう、同業他社との連携を図っていくことや、お客様の期待を超えるサービスの提供を目指し、従業員をカスハラから守る視点と、お客様のクレームには真摯かつ誠実に向き合う視点の両方をバランスよく持った取組を心がけていきたいと思います。

最後に、カスハラに限らず、昨今の何でもハラスメントと一くくりにする風潮には疑問を感じています。ハラスメントとの批判を気にするあまりに、コミュニケーションを必要最小限にし、人と人との関わりが希薄になってしまう社会になるのは残念に思います。今後は、ハラスメントハラスメント、通称ハラハラについてもこの場で取り上げていくことも一案ではないかと考えております。

以上でございます。

【内田部長】 ありがとうございます。

続きまして、連合東京、斉藤会長、よろしくお願いいたします。

【斉藤会長】 連合東京の斉藤です。

カスハラ防止対策につきましては、昨年6月に私たちが策定しました連合東京の政策制度の重点事項としまして、東京都に対しまして条例の制定とポスターなどによる分かりやすい周知をお願いしていましたところ、10月には公労使会議を開催いただき、すぐに検討部会にてカスハラ防止策の検討がスタートするなど、本当に時宜を捉えた対応を頂いていることに、改めて働く現場からの感謝を申し上げます。

1年前はカスハラとは何かというような世の中の状況でしたけれども、今日では毎日マスコミやSNSで、これはカスハラではないかということが取り上げられており、カスハラという言葉は定着しつつあり、あらゆる業種や業態、そして、商慣行の中にカスハラがあるということを実感している毎日です。一方で、カスハラ論議が過熱してくるにつれまして、何でもカスハラ扱いされて、店員さんに、あるいは、役所の窓口で分からないことを聞いたり、改善してほしいことを伝えにくい風潮にもなりつつあるのではないかと感じているところです。セクハラもそうですけれども、言い方や言われた環境、言われた相手など、個人の主観によってハラスメントになるか、ならないかが曖昧な事例も多く、事例を示すことで、これだけがカスハラというふうになることに懸念を感じているところです。加えまして、取引先とのハラスメントについては、既にセクハラやパワハラは法律の規制にも定められている事例もありまして、フリーランスや個人事業主でもその対象になるのではないかと、周知されなければいけない現行法の中で対処できるものもあるというふうに思いますので、まず、こうした現行法を広めていただきながら、法律でカバーし切れない多くのグレーゾーンのハラスメントを防止するために、自治体が条例を定めていくということには大きな意義があるというふうに感じているところです。

直近で、国がカスハラの法整備対応マニュアルの策定や相談窓口の設置など、想定されるものが骨太の方針になるというような報道もあるわけですが、ようやく社会全体でカスハラ防止対策が動いてきたということは実感しておりますが、職場、現場は一日も早い実効ある防止対策を望んでおります。国の動向に左右されずに、この間、検討部会で論議いただいていた条例の在り方、ガイドラインの策定を加速いただいて、東京からのカスハラ防止の社会的機運の発信に私たちも努めていきたいというふうに思っておりますので、よろしくお願いいたします。

最後に、お願いになりますけれども、カスハラは長時間の会話や暴言などで見られるのではないかと考えております。電話でそのような状況というものがあるのではないかと。対応者の負荷を減らす意味でも、録音機能付きの電話が効果的だという話も聞いておりますので、とりわけ、自社で導入することが難しい中小企業への録音機能付きの電話の設置などを支援・検討いただけるとうれしいと思います。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す。

続きまして、東京労働局、美濃局長、よろしくお願いいたします。

【美濃局長】 東京労働局長、美濃でございます。日頃より東京労働局の行政運営につきましてご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

カスタマーハラスメントは、働く人の職場環境を害するとともに、人的資本の面で企業等に多大な損失を招くゆゆしき問題であると認識しております。

資料の1ページをご覧くださいだと思いますけども、昨年10月のこの会議でもご紹介しましたように、現状といたしましては、労働施策総合推進法によりまして、顧客等からの著しい迷惑行為により雇用する労働者の就業環境が害されることがないように、事業者による雇用管理上の配慮として望ましい取組というもの厚生労働大臣指針において示されているところでございます。このたび、検討部会におきまして、カスタマーハラスメント防止のための東京都の新しいルール作りについてご議論がなされ、事業者への支援や顧客等への周知等、全国に先駆けた取組を進める重要性についてご報告をなさいました。積極的な取組に深く敬意を表します。

資料の2ページ、3ページをご覧くださいと思います。今後、条例やガイドライン、手引——マニュアルですね。——等の作成が進められることになりましたら、これまでカスタマーハラスメント対策として作成されましたカスタマーハラスメント対策企業マニュアル等をご検討の際の一助としていただければ幸いに存じます。

また、資料の5ページにありますように、昨年12月に施行されました改正旅館業法におきまして、宿泊施設に過重な負担となり、宿泊サービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求を繰り返す迷惑客の宿泊を旅館やホテルが拒否できるようになりました。カスタマーハラスメントに相当する具体例が指針に盛り込まれておりますので、こうした内容もご参考にしていただければと存じます。

加えまして、資料の8ページでございますけども、厚生労働省では現在、雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会を開催し、有識者による検討が行われています。カスタマーハラスメントについて、過去3年間で従業員から相談を受けた企業が約28%といった調査結果も踏まえまして、カスタマーハラスメントなど社会的に関心を集めている問題も含めて、現状や論点を整理し、今後の方向性について議論が進められているところでございます。厚生労働省の検討会は本年夏頃に検討結果が取りまとめられると聞いております。東京都のこの会議につきましては、本日のご議論につきましても本省にしっかりと伝えてまいりたい、このように考えております。

厚生労働省といたしましても、引き続き本日ご出席の皆様方をはじめとすご協力を頂きながら対策を進めていければと考えております。何とぞよろしくお願い申し上げます。

【内田部長】 ありがとうございます。

ただいま皆様から頂きましたご意見などについて、ご発言はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは最後に、知事からまとめのご発言を頂きます。知事、よろしくお願いいたします。

【小池知事】 皆様、ありがとうございます。現場の声、そしてまた、カスハラ、それがまた次のハラスメントになって、ハラハラの状態になるという、とても分かりやすいお話も頂きました。また、殴られて、3倍のお返しはちゃんと取られたということですか。いろんな例はあるかと思います。それぞれの皆様方からの現場の実情を伺えたことは、この会議がよりリッチなものに、意味のあるものになってくるかと思っております。

働く人をカスタマーハラスメントから守るということは、先ほどからもございましたように、仕事の担い手を確保すること、また、逆に失うことであったり、また、確保する苦勞であったり、また、快適な消費生活を実現することにつながるわけでございまして、プラス、マイナス、いろいろございますけれども、社会の、また、経済の活動を維持・継続していくことにはほかならないわけでございます。皆様方と重ねてまいりましたこの議論、これを基本に据えまして、様々な現場のカスタマーハラスメントに効力を発揮する都独自の条例の検討を、スピード感を持って前に進めてまいりたいと考えております。この条例の実効性を確保するのがガイドラインと考えておりますが、業界の皆様向けの共通のマニュアルにつきましても、都として幅広い関係者の皆様方のご意見を頂きながら作り上げる体制を構築してまいります。誰もが互いに尊重し合うサステナブルな社会の実現、小林会頭から、これは社会モラルの問題であり、かつ、家庭であったり、教育だという根源的なお話もございましたが、ぜひ互いに尊重し合えるサステナブルな社会づくりということを公労使で一致協力して取り組

んでまいりたいと考えておりますので、どうぞ引き続きよろしくお願い申し上げます。

本日は誠にありがとうございました。

【内田部長】 ありがとうございました。

以上をもちまして本日の公労使会議を終了いたします。皆様、お疲れさまでした。ありがとうございました。

午前11時59分閉会