

カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議

日時：令和8年7月24日（金）

場所：新宿NSビル30階 スカイカンファレンス ルーム3・4

午前10時30分開会

【新田部長】 それでは、定刻となりましたので、ただいまよりカスタマー・ハラスメント防止対策推進会議を開催いたします。

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

事務局を務めさせていただきます東京都産業労働局雇用就業部長の新田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、本日ご出席されている委員のご紹介ですが、お手元の名簿をもって代えさせていただきますのでご確認ください。

なお、本日、成蹊大学、原委員はご都合が合わずご欠席となっております。

本日の出席につきましては、委員とオブザーバー、計10名の方にご出席いただいているところでございます。

次に、本会議の開始に先立ちまして、産業労働局、関口次長より一言ご挨拶を申し上げます。よろしくお願いいたします。

【関口次長】 産業労働局次長の関口でございます。本日は、お忙しい中ご出席いただきまして誠にありがとうございます。

本日の会議の開催に当たりまして、一言ご挨拶申し上げます。

都が全国に先駆けて制定いたしました東京都カスタマー・ハラスメント防止条例も昨年4月の施行から1年余りを経過したところでございます。この間、都は、条例の理念の普及啓発と併せ、相談窓口の運営やセミナー等の開催、奨励金の支給といった様々な施策を展開してまいりました。こうした取組を通じて、カスハラの実態や事業者に向けた取組は着実に社会に浸透してきております。また、社会全体におきましても、カスハラへの関心は高まっておりまして、他の自治体における条例制定の動きが広がるとともに、10月には改正労働施策総合推進法が施行され、事業主によるカスハラ対策が義務化されます。

都といたしましては、こうした社会的な機運の高まりを追い風に、条例が独自に掲げるカスハラの実態や、働く人と顧客等との相互尊重といった条例の理念について、一層の普及啓発を図ってまいりたいと考えております。

本日のカスタマー・ハラスメント防止対策推進会議では、都のこれまでの取組の実施状況等を検証と併せまして、各委員それぞれのお立場からぜひ忌憚のないご意見を賜ればと存じております。本日は、どうぞよろしくお願い申し上げます。

【新田部長】 ありがとうございます。

次に、資料の確認をさせていただきます。本日の会議はペーパーレスで行います。お手元には、議事次第、座席表、資料1の委員等名簿、資料2の本会議の設置要綱をお配りしております。資料3の事務局資料は、卓上のタブレット端末でご覧ください。また、資料4の東京労働局提出資料につきましては、卓上の紙資料をご覧いただければと思います。

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。

この会議は、条例の規定に基づき、カスハラ防止施策の実施や実施状況等の検証を行って、今後の施策の検討や取組に生かしていくための議論を行う場でございます。今年度も、委員の皆様がそれぞれのお立場からご発言いただき、関連に意見交換できるように議事の進行にご協力をいただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

それでは、早速議事に入りたいと思います。

次第に従い、事務局からの資料の説明をお願いいたします。

【新田部長】 かしこまりました。それでは、ご説明に入らせていただきたいと思います。

各委員には事前にお送りしておりますので、ポイントを絞らせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

まず、4ページ目をご覧ください。カスタマー・ハラスメント防止対策推進会議の位置づけでございます。

条例におきましては、都がカスハラ防止施策を実施、検証するに当たり、関係機関等の意見を聞き、施策に反映するよう努めるとされており、本会議を立ち上げております。各委員の皆様には、現場の取組の状況のほか、行政の支援に対するご意見等を頂ければと思います。

6ページをご覧ください。令和7年度における都の取組例についてご説明いたしております。

初めに、6ページから7ページは普及啓発の取組です。条例の制定以降、ウェブサイトやポスター等を通じた条例の理念の普及啓発を実施、また、普及啓発に当たってはキャッチフレーズやロゴを新たに作成いたしました。また、行為者になり得る消費者の顧客等向けの啓発を実施しております。

8ページをご覧ください。次に、相談窓口についてでございます。

カスハラに関する問合せを一元的に受け付ける総合相談窓口を開設いたしました。事業者をはじめ多くの方々から様々な相談を受け付け、専門相談員による相談対応を実施しております。

9ページをご覧ください。企業・団体向け支援の取組でございます。

9ページから10ページ目はセミナーです。カスハラ防止条例の内容をはじめとした基礎知識や、対面や電話での場面別のカスハラ防止対策を学べるセミナーを全5回開催いたしました。

11ページをご覧ください。奨励金についてです。企業向け奨励金では、マニュアルの整備と実践的な対策を行った中小企業等に対し、また、団体向け奨励金では、会員企業向けに団体としてカスハラ防止対策の体制を整備した業界団体に対し奨励金を通じて取組を支援しております。

12ページをご覧ください。コンサルティングについてです。業界団体に対し、専門家派遣を通じた会員向けのカスハラ防止対策マニュアル作成を支援いたしました。

13ページです。カスハラの状況について、都では昨年10月に実態調査を実施しております。カスタマーハラスメントに関する認知度や実態、対策の現状等を調査しており、結果につきましては簡単にご紹介させていただきたいと思っております。

まず認知度についてです。カスハラの認知度は、全体の約9割となっております。

次に、カスハラの被害についてです。被害に遭った割合は約1割で、被害に遭った行為といたしましては、継続的な、または執拗な言動が最も多くなっております。

次に、カスハラ防止対策に取り組んでいる企業の割合です。取り組んでいる企業の割合は約4割で、業種により割合に差が見られており、医療、福祉、金融、保険業などにおいて割合が高くなっております。

最後に、行政に対する要望です。従業員向けアンケートでは、社会全体や企業等に対する啓発や教育が約7割、企業向けアンケートでは、条例や法改正に関する情報発信が約4割となっており、いずれも啓発活動や情報発信を求める声が多くなっております。

次に、19ページ以降をご覧ください。令和8年度における都の取組についてご説明いたします。

初めに、令和8年度における普及啓発の新たな展開についてです。都条例施行から1年が経過する中、条例制定を契機としたカスハラ防止の取組を一過性のものとして終わらせることなく、社会全体に条例の理念を確実に浸透させるため、カスハラ防止に向けたムーブメントづくりに取り組んでまいります。

具体的には、業界団体や企業と連携しながら、ロゴを活用した条例の理念の浸透、企業の取組の共有、企業にとって取組促進に役立つ情報の提供を図ってまいります。また、障害をお持ちの方にも情報が届くよう普及啓発に取り組んでまいりたいと思っております。

20ページをご覧ください。次に、改正法への都の対応についてです。

令和8年10月1日より、改正労働施策総合推進法が施行され、事業主におけるカスハラ防止措置が義務化されます。

改正法と条例の関係においては、両者はその制定目的が異なること、また、条例は理念的な条例として改正法の運用を妨げるものではないとしております。

また、今後の都の取組といたしまして、東京労働局と連携した改正法の周知啓発のほか、都の指針や各団体共通マニュアル等の調整、事業主による措置義務化に向けた事例や取組事例に関する情報の発信等に取り組んでまいります。

21ページ以降は参考資料となっております。

22ページから23ページにつきましては調査結果の概要、先ほどご紹介しました結果について、主な

結果をご紹介します。

24ページでは、カスハラという言葉の認知度、25ページでは、都条例に規定する事業者の責務規定の認知度に関する結果です。

26ページでは、カスハラ被害に遭った従業員の割合とその業種別の結果、27ページでは、カスハラ被害に遭った行為の内容に関する結果でございます。

28ページは、カスハラ被害に遭った場面の傾向とその業種別の結果、29ページは、カスハラ事案による企業の損害・被害の傾向とその業種別の結果についてです。

30ページでは、カスハラ防止対策に取り組んでいる企業の割合とその業種別の結果、31ページでは、カスハラ防止対策に取り組んでいる具体的な取組内容に関する結果を表しております。

32ページでは、カスハラ防止対策に取り組んでいない企業が対策に取り組んでいない理由の傾向とその業種別の結果について、33ページでは、行政に求める支援策に関して、従業員アンケート、企業アンケート、それぞれの結果について表しております。

34ページにつきましては、区市町村に対する取組の状況についてまとめさせていただいております。都内の62団体を対象にアンケートを行った結果、令和8年4月1日時点で、取組を実施、検討中は55団体となっております。

最後に35ページをご覧ください。東京都におきます職員向けの防止策についてご紹介しております。

令和7年度は、令和7年2月に策定した基本方針を踏まえ、名札の見直しや録音装置の設置、マニュアル作成等取組を推進しております。今後は研修や講演会等を継続して実施していく予定となっております。

説明は以上でございます。

【稲継座長】 どうもご説明ありがとうございました。

次に、東京労働局からも今般の改正法に関するご説明を頂けるとのことですので、資料の説明をよろしくお願いいたします。

【栗山オブザーバー】 おはようございます。東京労働局雇用環境・均等部の栗山と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

日頃より、皆様には、東京労働局の業務につきまして、多大なるご理解とご協力を賜っておりまして、この場を借りて厚く御礼を申し上げます。

私からは、カスタマー・ハラスメント防止に係る法の内容と当局の取組につきまして、概略を説明させていただきます。

カスハラが働く人の心身の健康に重大な影響を与え、離職の原因ともなり得る深刻な社会問題となっているということにつきましては、既に今ほどご説明いただきましたように、東京都におかれまして、先行する防止条例が施行され、非常に認知度が高まっているところでございます。法律上の規定としましては、今お手元に配付の紙ベースの資料4、紺色のタイトルが入っているほうからご覧いただきたいと思いますが、現時点では、従来からの労働施策総合推進法のパワーハラスメント防止支援の枠組みの中で、望ましい取組としまして、相談対応や被害者への配慮を行うこととしておりますが、国としてもカスハラ対策をさらに一層進めることが重要であるという認識の下に、望ましい取組としていたものを格上げし昨年6月にはカスハラを防止するための措置の企業の義務づけなどを内容とします労働施策総合推進法の改正が成立、公布されまして、今年10月1日より施行されるようになっております。

内容につきまして、資料4でございますが、現在労推法や均等法など、その他の法律でパワハラやセクハラなどのハラスメント対策として義務づけられている措置とほぼ構造としては同じ仕組みとなっております。この資料を1枚お開きいただきまして、2ページ目をご覧くださいと、措置義務として帯がありまして、枠囲みが5つございます。5点、カスハラの内容や対応方針の厳格化及び労働者への周知啓発、相談対応の整備、事後の迅速かつ適切な対応の構築、対応の実効性を確保するために必要なカスハラ防止のための措置、そのほか併せて講ずべき措置の5点、その中に丸つきの数字がそれぞれ入っておりまして、①から⑩が事業主として求められていることでございます。

この中で、⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対応につきましては他のハラスメントの指針にはないカスタマーハラスメント対策独自のものになります。

さらに資料の最終ページをご覧ください。カスハラ対策と併せまして、今般10月には、求職者等に対するセクハラ、いわゆる就活ハラスメントにつきましても、男女雇用機会均等法により、カスハラと同じく防止等の措置が義務づけられることになっておりますが、こちらの枠組みの中においても、インターンシップなどの際の顧客等からのカスハラについて、事業主は適切な対応を取ることが望ましい措置と定めております。資料の中ほど、下のほうです。赤字で書いてある「求職者等カスハラに類する行為に関する望ましい取組」という部分でございます。

基本的にハラスメント関係の法律は、「その雇用する労働者」の就業環境をハラスメントから守るものでございますが、自社の労働者だけではなく、幅広に対応していただくようお願いするものとなっております。そのため、少し戻りますが、資料3枚目の上のところで、他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力という項目を作っております。他社との関係でハラスメント事例が生じた場合にも適切に対応していただくことが望ましいとしております。東京におきましては、先行しての条例施行もございまして、カスハラへの認知度やこれらの取組への企業のご理解も広がってきているところで大変ありがたく思っております。

当局といたしましても、お手元にお配りしておりますもう一つの資料、漫画を使ったリーフレットを作成するなど、より分かりやすくカスハラ防止についての周知啓発に努めて、さらに企業の皆様の取組を進めていただきたいと思いますと思っております。

また、改正法が施行となる10月以降は、周知啓発に加え、当局に寄せられる相談なども増えてきているところでございますので、それらも端緒にしつつ、改正法への対応状況を事業主より確認し、必要な指導等を行う予定としております。

最後に、カスハラ対策につきましては、地域の実情に応じた施策や取組と、国の制度的な枠組みの両面から進めていくことが非常に重要と考えております。引き続き現場で実効性のある取組が着実に進むよう取り組んでまいりたいと思ひますし、皆様のご協力も賜れればと思っておりますのでどうぞよろしくお願いいたします。

簡単ではございますが、説明は以上とさせていただきます。

【稲継座長】 ご説明どうもありがとうございました。

それでは、ここから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。議題に関するものでしたら、どのような内容でも構いません。ただし、会議の時間に限りがございますので、お一人3分をお願いいたします。3分が経過しましたら、事務局から合図が鳴りますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、まず小野寺委員、よろしくお願いいたします。

【小野寺委員】 東京都商工会連合会の小野寺と申します。

本日は会議に当たり、資料を作成いただき、また事前にご説明いただきましてありがとうございます。理解が進みまして、現状のほうをよく把握できたと思っております。

私ども東京都商工会連合会は、多摩地区と島嶼地区の事業者さんに加盟していただいている団体になってございます。その中で、昨年の条例化以降、各店舗、特にB to C、消費者の方々に対する機会が多い事業者さんでは、防止対策という面でポスターの掲示が増えてきたという印象を受けてございます。そういった事業者さんのほうに確認をすると、そのポスターにつきましては、業者団体や、またはノーカスハラ支援ナビからダウンロードということから入手して、消費者の方に見える位置に貼ったり、従業員の方、店内のバックルーム等に貼って防止対策を普及しているという声が聞こえてきてございます。

また、そういった防止対策の面では、具体的にはほかにどんなことをやられているんですかと経営者の方にお伺いすると、電話の録音機能や電話のガイダンス、この電話は録音されていますという録音機能をつけているという声も聞こえてございますので、そういったものが取り組みやすい内容なのかなと感じてございます。

また、全ての方についてはまだそういった対策をしているわけではございませんので、引き続きこういったところを普及啓発に取り組んでいくのが、事業者に向け、特に小規模事業者、経営力がなかなか小さい事業者さんには有効ではないかと考えてございます。

それともう一点、資料の34ページのスライドの中で、基礎自治体のほうでの取組というところがご

ざいました。私ども多摩地区のほうにつきましては、そういったもの、ポスター掲示や電話の録音機能をやっている事業者さんも多いんですが、島嶼地域、島については、そういった取組をされている事業者さんがなかなか少ないというのが実情でございます。島につきましては、地域のコミュニティが東京とは違うので、あまりカスハラという印象は少ないんですが、昨今外部から、内地のほうから島のほうに観光や仕事で訪れる方、また、島の方が内地のほうに出られることもあるので、島に対する普及や啓発も継続的に進めていただけるとありがたいと感じてございます。

私のほうからは以上となります。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

次に、オンラインでご参加の神委員、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でございます。音声は大丈夫でしょうか。

【稲継座長】 大丈夫です。

【神委員】 私から3点お話をさせていただきます。

まず、先ほど事務局から、定額40万円の企業向けの奨励金につきまして、条例施行後の申請件数が令和7年度だけで5,000件に迫る状況というご説明がございました。また、伺っているところだと、今年度も既に多数の申請が寄せられているとのことですので、このペースですと、3年間で1万件という上限枠には早々に到達するものではないかと思っております。これは、企業の関心とニーズの高さの表れでありまして、カスハラ対策をさらに推進するためにも、東京都におかれましては、ぜひ予算の拡充や制度の継続をご検討いただきたいと思います。

次に、当会の取組について簡単にご紹介いたします。企業の現場では、カスハラに限らず、様々なハラスメント対応に従業員教育の点で苦慮している企業は少なくありません。そういった状況を踏まえまして、当会では、弁護士を講師としましたハラスメント防止のセミナー動画を作成し、会員向けに配信しております。最近、企業内の研修に活用したいといった引き合いが非常に多く、このような教育の重要性を改めて実感しております。

最後に、カスハラ対策の今後の普及啓発の観点から1点申し上げたいと思います。

昨年4月の条例施行、そして、今年10月からの法改正の対応によりまして、マニュアルの整備が進む一方で、条例施行に向けた検討段階から指摘をされてきたとおり、カスハラ問題特有の課題が改めて顕在化しているように感じております。先ほど事務局からご説明いただいた資料の8ページにもありましたけれども、定期購入契約中の商品について苦情を申し出たところ、カスハラとして一方的に契約を打ち切られたといった相談事例が紹介されておりました。

個別事案を評価するものではございませんが、この事例は、正当な苦情とカスハラの線引きの難しさや一律的な対応になじみにくいというカスハラ問題の特徴を示しているように思います。暴言や威圧的な言動から従業員を守るといったことは極めて重要ですが、商品やサービスに関する正当な意見や苦情までが安易にカスハラとして扱われるといったことはあってはならず、企業の立場から申し上げるならば、顧客や利用者から寄せられる苦情の中には、サービスの改善や品質向上につながる重要な情報も含まれております。

今後は、何がカスハラに当たるのかだけでなく、どのような意見や苦情が正当な申出として扱われるべきなのか、また、事業者は正当な苦情にどのように向き合うべきなのかについても、事業主、労働者、顧客の3者への啓発を進めていく必要があると思います。その際、東京都に寄せられました代表的な相談事例や、それに対する助言内容、さらには企業の好事例などを分かりやすく整理し、T O K Y O ノーカスハラ支援ナビ等を通じて、継続的に情報を発信、更新していただくことも有効ではないかと思っております。

カスハラ対策を顧客と従業員の対立を深めるものでなく、条例の基本理念でもある相互の理解と尊重を促す取組として発展させるとともに、今後の効果検証に当たりましては、カスハラ防止の成果のみならず、正当な苦情申出の萎縮や、現場における過度に防御的な対応の有無についても継続的に検証していくことが重要であると考えているところです。

私からは以上です。ありがとうございました。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、同じくオンラインの清田委員、よろしくお願いいたします。

【清田委員】 東京商工会議所の清田でございます。

ご説明いただきましてありがとうございます。

東京都のカスタマー・ハラスメント防止対策の取組につきまして、我々としては非常に先進的で充実した支援を頂いていると受け止めております。改めて感謝を申し上げたいと存じます。

また、国の動きとして、労働施策総合推進法の改正により、本年10月から、カスハラ対策が事業主の義務になるとご紹介いただきました。使用者がカスハラから労働者を守るということは当然重要でありまして、しっかりと取り組むべきですし、支援も含めて推進していきたいと思っております。

他方で、留意すべき点は、カスハラの本質が「企業対消費者である」ということです。すなわち、企業内部の使用者も含めて被害者である、ということでございます。対策の本質として、社会全体でカスハラをなくしていくことが肝要かと思っております。その点において、「互いを尊重し合う」を基本理念としております都条例は、問題の本質をついております。ぜひ対消費者、対社会向けの普及啓発活動を引き続き強力にお願いをしたいと存じます。

また、カスハラに関する調査も実施いただきありがとうございます。中小企業の実態把握につながって大変ありがたいと考えております。調査結果を拝見いたしますと、従業員規模が小さくなるほど条例の認知度が低くなって、情報発信、啓発を求める声が大きくなっているように受け止めております。引き続き中小企業をはじめとした事業者への周知が必要であり、我々経済団体といたしましても、協力できる部分は引き続き連携をさせていただければと思っております。

また、調査結果では、カスハラ対策に取り組んでいない理由について、従業員規模が小さい企業ほど、正当なクレームとの判断の難しさ、ノウハウ不足、取組を進めるための時間確保を課題に挙げる声が多くございます。特にB to Cの事業者は、飲食業など規模が小さい事業者も多くあるかと存じます。組織的な取組が困難な中小企業が多いという状況も踏まえて、また、カスハラというのは常に個別の状況で、ケース・バイ・ケースの判断、対応が求められるということから、いざカスハラに直面して困ったときに相談できる窓口、専門家派遣事業というのは大変心強い支援だと考えております。引き続き周知にも力を入れていただきたいと存じます。

最後に、東京商工会議所においても、カスハラ対策に対する取組を進めております。会員企業向けのセミナー開催、過年度から数回実施をしてございます。また、会員企業向けのコラムの配信であったり、会報誌を用いながら中小企業に周知啓発に取り組んでいるところでございます。今年度も上半期に5件のセミナーを実施しながら、こうした周知活動に取り組んでいきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。

私からは以上です。

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

【小浦委員】 小浦でございます。ご説明ありがとうございます。

私は消費者団体ですので、企業様たちの取組とちょっと違うんですけども、消費者団体として、この1年いろいろな取組について感じたことをお話しさせていただきます。

私どもは、昨年条例が施行されたことに関しましては、定例会という会議があるんですけども、そこで周知、それから、内容について共通認識を持つことを第一に報告してまいりました。ですので、この施行されたときに懸念されていた消費者の発言の権利が疎外されるのではないかということもありましたけれども、私たちが接している消費者団体の皆様は、そこは全然心配されていなくて、正当なといいますか、商品を利用するに関して意見を言いたいというときには、ちゅうちょなく連絡をしたりとか、それで、嫌な思いをされたというような報告は今のところ受けておりません。

それから、7ページに、昨年東京都の消費生活情報の「くらしねっと」へカスハラのことを掲載していただきました。消費者団体としても、こちらの「くらしねっと」の編集企画会議のメンバーに消費者から2名推薦させていただいております。何度かこのテーマを取り上げてほしいと提案をしておりましたところ、9月・10月号に取り上げていただきまして、そこは大変感謝をしているところでご

ざいます。主に高齢者向けの冊子ではあるんですけども、そういったことが消費生活センターというところに配架されていて、カスハラという文字を目にするだけでも、少しずつ都民の間には周知が広がっていくのではないかと期待をしております。

令和7年度の東京都の取組に対しても、非常に積極的であればいいと思っています。屋外ビジョンを活用したPR広告ですとか、ワイドコラボの協定、そういったところは、私ぐらいの年代になってくるとなかなか発想できないことが、皆さんの担当されている方のいろいろな自由なといいますか、若い発想が取り入れられているんだろうと思って、かつ、それを実行されているということはすばらしいことだなと思っています。したがって、令和8年の施策についても、これを基に、一過性のものとしないうふうにも書いてありますけれども、ぜひそこを集中してやっていただきたいと思っています。

また、集中取組期間として、12月から2月のところは特に集中的に取り組んでいるという報告もありましたけれども、都民は取組月間とかがあるとよけいにそこに集中して気持ちも行くと思いますので、8年度のところにも明記をしていただければいいのかなと感じているところでございます。

長くなりました。以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

次に、齊木委員、よろしくお願いします。

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

まず、現場の取組状況として、現在、企業においては、このような施策に取り組むことの必要性を認識し対策を取っている企業と、対策の必要性は認識しているが、何をしたらいいかわからないという企業と、対策の必要性を認知していない、この3分類になります。大きな企業につきましては、対策を何らかの形で取っていますが、中小企業の方にお話をお聞きますと、必要性を認識しているけれども、何をしたらいいかわからないという方と必要性をそもそも認識していない、自社の問題として捉えていないという方も結構いらっしゃる状況です。

方針の策定や相談窓口の設置、マニュアルの作成を進められていない中小企業において、現在、多くの課題があると捉えております。特にB to Bのカスハラ対策のハードルは高いと言えます。また、大企業を中心に、従業員がカスハラ行為者とならないための取組をどう進めていくかが課題となっています。

私のいるACAPとしては、例会や研修などを年間40回ほど行っているような状況です。ホームページにもカスハラの特設ページを設けています。私自身もコラムの連載を通じてタイムリーな情報提供やケーススタディによる対応支援を行っています。また、カスハラ実態調査アンケートを現在実施しています。

カスハラ対策を行う上での3つの前提を常にお伝えしておりまして、1つは、消費者の権利や事業者の責務を従業員に伝えましょうということと、2つ目には、消費者の声を大切にするとともに、従業員に初期対応の重要性を伝えましょうということ、3つ目に、安易にカスハラと決めつけないようにしましょうということを伝えている状況でございます。

今後、力を入れるべきと考えていることについては4点あります。1つは研修です。階層別研修、特に経営層向けの研修というのが重要だと考えています。2つ目は中小企業向けの支援ということで、方針の作成、相談窓口の設置、マニュアルの作成が大事だと思います。3つ目は、カスハラ対策の広報活動に様々な行政機関、そして企業においても取り組んでいく必要があると思います。マスメディアと連携し、企業の意識を高めることも大事だと思います。先日、研修を開いたところ、新聞社の方もいらっちゃって、それを記事にいただくことができました。地道に周知活動を続けていくことが大事だと思います。4つ目としては、SNSを活用して、カスハラ対策の必要性を周知していく必要もあると考えています。

最後に、職員は名札を名字のみにすると伺いましたが、ビジネスネームやイニシャルの導入についても、東京都において先進的に取り組んでいただけるとよいと考えております。以上です。

【稲継座長】 ありがとうございます。

続きまして、佐々木委員、よろしくお願いいたします。

【佐々木委員】 連合東京の佐々木です。よろしくお願いいたします。

まず、現場の取組状況ですけれども、今春闘の要求方針の中で、ハラスメント対策というものを扱った構成組織がございまして、4つほど例を申し上げますと、マニュアルやガイドラインの作成であったり、窓口、体制の整備、3つ目が会社のトップメッセージ、4つ目が名札の運用です。先ほどありましたとおりいずれも大企業についてはほぼ実施済みという回答を頂いております。ただ、中小企業であったり、あと多店舗展開している専門店であったり、そういった流通系のところについてはまだまだということで取組を今進めているという状況と伺っております。

今後の対応としては、進捗の確認と、法改正後のアンケート調査を実施したいという声も頂いておりますので、現場の実態を正確に把握していきたいと考えております。

また、今ございました法改正を踏まえて、カスハラ件数が増えているという声は聞いております。重大な被害は減っているという認識で、現場では、条例が制定されて施行されているというところも踏まえると、そういった重大なカスハラ事例としてあげられています、「大きな声でどなる」とか「拘束をする」ということは劇的に減ってきている、抑止力になっていると聞いております。逆に言いますと、件数は増えていて、様々な案件について、これはカスハラとして認知されるのかということについて経営者の方と従業員の方のやり取りが増えていると聞いております。ポスターや様々な周知活動の成果が出ている一方で、件数や問い合わせが増えているというのが今の状況というふうに現場は認識しています。

令和7年度の取組ということで、先ほどございました19ページ目の認定シール、特に大きめのもの、私が持っていますが、このサイズのシールの活用についてですが、例えばこのシールはカスハラに取り組んでいますという記載がございまして、ちょっと強い書き方になっています。共に取り組んでいこうというような記載し、ステッカーとして、店舗であったり行政の窓口、病院の窓口などに貼ることによって、お互いに抑止力になったり、そういう社会をつくるんだ、安心安全な都市なんだというイメージアップにもつながるのではないかと考えておりますので、ぜひご活用いただきたいと思います。

あわせて、団体向け奨励金、研修の20万円の件と、企業向け奨励金、マニュアルの作成等の定額40万円、先ほどありましたけれども、すぐにいっぱいになってしまうのではないかと懸念がございまして、適切なアナウンス、また、募集の方法、そういったものをしっかりと公平公正にやっていただきたいと思います。ぜひ予算も拡充していただければと考えております。

最後に、令和8年度に向けた対応ということでございます。先ほどの法改正を踏まえ、自社のルールづくり方について、使用者側から労働組合に尋ねてくるなど、そういったことが現場で起こっていると聞いております。人事や経営の皆さんの仕事が増えてしまうというのは、意味がないと思います。理念条例をつくったのにというところがございまして、サービスを提供する側も受ける側も、共に尊重される社会というものを徹底する、周知するというのを継続することが大事だと思っております。現場の声として、セミナーを実施してほしい、マニュアルを作成してほしいという声にぜひ応えていただきたいと思います。

以上になります。

【稲継座長】 ありがとうございます。

それでは、内藤委員、よろしくお願いいたします。

【内藤委員】 独立行政法人労働政策研究・研修機構の内藤です。

私は、現場からのお話というよりは、今の状況を踏まえて、資料を踏まえての意見、感想ということになります。

まず、今回法が10月から施行されるということで今ご説明がありましたけれども、事業主にとって、法と、都の場合は都条例等があって、取り組む内容が2つのルールがありますので、分かりやすくなるよう、法の内容と都条例独自の部分と、都条例のほう幅広いと考えられる部分もあると思いますので、これについてしっかり都が伝えられることが重要かと思っております。

そういった点で、例えば都の条例のガイドラインには属性に関するハラスメント、例えば人種、職

業、性的指向等に関する差別的な言動を行うこともそれに該当するということは書いていますけれども、国のカスハラ指針のほうでは、性的指向、ジェンダーアイデンティティ等に関するアウティングの禁止とか、プライバシー保護といったことも明確に書かれています。都条例のほうもこういったことを排除する内容ではなかったかと思うので、併せてしっかり周知していく。属性に関するカスハラについても併せて周知していく必要があるのではないかと思います。

次に、資料の中で、行政への相談の運用状況についてもご紹介ありがとうございます。被害者の救済については、ILO条約にも含まれており、重要な観点でありますから、引き続き都のほうでも運用状況について把握していただいて、真の救済となっているかどうかについて、その観点から課題があれば抽出して今後につなげていただきたいと思いますと思っています。

最後に、アンケートの実施と結果の紹介もありがとうございます。都の条例は、前の会議体で、啓発の意義も非常に強調されて、理念条例ということで始まったと思いますが、アンケートの結果をこれから踏まえていって、社会の状況の変化に応じて、次にどのようなカスハラ対策促進策が都として必要かということも徐々に考えていく必要があるだろうと思いました。引き続きよろしくお願いいたします。

【稲継座長】 どうもありがとうございました。

原委員ですが、ご欠席のために、事務局がご意見をお預かりしていると聞いております。事務局で発言をお願いいたします。

【新田部長】 それでは、原委員から、本日の会議に当たりましてご意見を頂戴しております。代読をさせていただきますと思います。

成蹊大学法学部教授、原昌登、本日は出席がかなわず大変申し訳なく存じます。事前に資料を拝読し、意見として、次の大きく3点をお伝えいたします。

第1に、全体についてです。東京都として、条例をベースにきめ細やかな取組がとられていること、本会議体の委員の1人としてとてもすばらしいことと感じました。事務局の皆様をはじめ、ご関係の皆様のご尽力に、委員として、また都民の1人として心から感謝いたします。

第2に、法律と条例の関係についてです。資料は20ページです。今回、改正労働施策推進法と都条例の関係について、目指すものが異なるなど、都条例の運用が法律を妨げるものではなく、併存が可能、と整理されたことは大きな意味があると思われます。今後、法律と条例はまさに車の両輪のような形となり、東京都として、そして、社会全体として、カスハラ対策の取組が進むことが期待されています。

その関係で、1つ事務局にお願いがございます。当方が講演や研修の講師を務めた際などに、既に条例に沿った取組を進めてきた事業者から、「条例に沿った取組をすることで、改正労働施策推進法の防止措置義務に沿った取組ができていると考えていいのでしょうか」といったご質問を受けることがありました。この点、都条例で定められた努力義務をしっかりと果たしていれば、結果として改正労働施策推進法に基づく防止措置義務も果たしたことになるとも言える場合も多いと思います。ただ、事業者のこうしたご懸念はもっともです。そこで、改正労働施策推進法と都条例の細かな違いなどについて、例えばQ&Aのような形で示していただきますと、条例に沿って取り組んできた事業者の皆さんにとって大いに参考になると思われます。東京労働局とも連携の上、そうした資料の作成、公表等についてご検討いただけますと幸いです。

第3に、奨励金など東京都独自の取組についてです。資料は11ページです。録音、録画の実施はカスハラの抑止、発生時の事実確認等に有益であることは言うまでもなく、国のカスハラ防止指針においても録音等に関する言及がございます。ただ、事業者は実際に行おうとする場合、どうしても機器の購入等の環境整備に経費がかかります。こうした環境整備等を対象とした奨励金の制度は事業者にとって大きな助けとなる有意義な制度であると感じます。ぜひ今後も継続していただきたいと思います。

以上がお預かりしたご意見でございました。

【稲継座長】 ありがとうございます。

続きまして、三原委員、よろしくお願いいたします。

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

また、先ほどは資料、改正法のご説明、誠にありがとうございました。

私のほうからは、本会としてのカスハラに対する取組等についてご説明をいたします。

昨年度、令和7年度において、本会がカスハラ防止対策に関して取り組んだのは、講習会の開催とホームページや機関紙を通じた周知活動でありました。

講習会ですが、「カスタマーハラスメントへの対応実践講座～ロールプレイングで学ぶ！現場でのカスハラ対策～」と題しまして、社会保険労務士から、まさに実践的な対応策について講義を頂きました。ただ、参加者数につきましては50人に満たず、令和6年12月にカスハラ防止条例の施行前に行った講習会が100人を超える参加者であったのと比べると低調でございました。低調だった要因は、ある程度カスハラ対策が中小企業においても進展した、また、資料にもありますとおり、東京都において、「団体連携によるカスタマー・ハラスメント防止条例普及促進事業補助金」が手当てされ、団体向けの奨励金、補助金を活用した中小企業組合が相当数いた結果かと推察をしております。

また、私ども中央会の補助金を活用してカスハラに関する講習会を中小企業組合自らが開催したのは、令和6年度は3組合、令和7年度は2組合でした。今年度、令和8年度につきましては、現時点ではカスハラに特化したものを開催、または開催しようとしている組合はありませんが、ハラスメント対策をテーマとして開催した組合、これから開催しようとしている組合がそれぞれ1組合となっております。

先ほどご説明もございましたが、今年10月からは改正労働施策推進法が施行されます。これにより中小企業を含む全ての事業者、雇用管理上必要なカスハラ対策が義務化されますが、この法施行に関しまして、実際に中小企業経営者と話してみますと、まだ浸透していないというのが現場の肌感覚ではあります。また、法律は、その法律名にあるとおり、各種のハラスメントから「労働者の雇用の安定及び職業生活の充実」等に主眼を置いたものと理解しています。これに対し、東京都のカスハラ防止条例は、「顧客等の責務」を規定し、カスハラの主体となり得る全ての人たちに対して、その行為の防止を働きかけるものであり、条例の存在意義は、変わらず重要と考えてございます。

前回の会議においても申し上げましたが、企業側の対応だけではカスハラを防止することはできません。「互いに尊重し合う」という考え方を事業者も顧客も理解し、そして、その機運を醸成していくことが肝要と思います。法律、そして、条例をツールとして、東京都と国がカスハラに対する正しい理解や防止対策をベストミックスした各種の施策を展開していくことが、カスハラの加害者、そして、その被害者を減らしていくことにつながるものと考えております。

本会といたしましては、それらの施策を広く中小企業組合、その傘下の中小企業、小規模事業者に対して、ホームページやメルマガ、情報誌といった媒体を通じて周知啓発してまいります。加えて、本会職員、私自身も含めて、担当する中小企業組合に毎週1回訪問しておりますので、理事長をはじめとする役員さんや事務局の職員さんに直接PRすることにも努めてまいります。

私からは以上となります。

【稲継座長】 ありがとうございました。

本日オブザーバーとして、東京労働局、栗山部長にもご出席いただいております。国の立場からご意見、ご感想等がありましたらよろしくお願いいたします。

【栗山オブザーバー】 皆様のご意見を拝聴させていただきました。ありがとうございました。

皆様、ご相談が非常に多く対応になかなか苦慮している部分があるというところが共通しているのではないかと考えております。私どものほうにも、まだ集計できる段階ではなく、体感的な話になりますけれども、相談は増えておりまして、その相談も、都のほうのご相談と同じで、まだ企業からのご相談が大半で、どのように対応したらいいのであろうかというのが主たるものでございます。まだ労働者の方、いわゆるカスハラされた例というのは、顧客の方からも相談自体はまだ少ないのかなと考えております。

ただ、私どもは、今までセクシュアルハラスメントでありますとか、パワハラ防止対策を施行しております経験上、事象に名前がつくと認知度がいきなりぐっと上がりますので、これは私のことだ、これは私は今遭っていることだということで、相談が非常に増える傾向にございます。今後、私ども

に寄せられる相談が増えてくるのかなと思っておりますので、そういうところで間違いがないようにご相談に対応して、先ほどの正当な意見とハラスメントの区別ということを我々は判断するものではないんですけれども、防止対策の内容を説明して対応していきたいと思っております。

また、我々の行う周知につきましても、厚生労働省の事業でございますが、「あかるい職場応援団」というサイトを持っております。そこで労働者の方、企業の方、あと人事労務担当者向けと幾つかグループ分けしての周知資料でありますとか、あと長い動画はなかなか見ていただけないのもあり、ショート動画などをいろいろなパターンを用意しておりますので、そのところも活用していただけたらと思っております。先日からは、先ほどご紹介いただきました構成員の原先生のコラムもそのサイトの中で始まっております。アンテナを高くしてご覧いただけたらと思っております。

今日の皆様方のご意見も私も心に留めつつ、今後の周知に一層取り組んでまいりたいと思いますので、どうぞ引き続き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。

最後、私からも発言をさせていただきます。

条例施行から1年が過ぎまして、事業者における方針の策定とか相談体制の整備とか事業研修の実施など、具体的な取組は着実に広がっていると伺いました。社会問題として認識されていた課題が政策アジェンダに乗って、そして、条例制定を機に窓が開かれて、社会全体の取組へと広がっているということは、以前の会議でも、断続平衡理論という話を公共政策の理論の1つとして紹介したんですけれども、お客様は神様ですというフェーズが何十年も続いた中で、それを変えるのはとても大きなエネルギーが要ったことなんです。特に東京都の条例が大きな契機となって、社会のフェーズが大きく変わった、新しい平衡の部分に移行しようとしているのかなと思います。

この理論で言いますと、正のフィードバックというのは、新たなところに行くというエネルギーがむちゃくちゃ要るということで、常に巻き戻しの状態になってしまうという負のフィードバックをいかにまとめて正のフィードバックに持っていくかというのは重要だと教えるところなんですけれども、様々な政策を次々に打ち手をどんどん重ねていくことによって、新しいフェーズを確固たるものにしていくということが何よりも重要なことかなと思います。

近年、各地でいろいろな条例も制定され始めておりますけれども、東京都の条例が大きなきっかけになったことは間違いございません。先ほど34ページの説明の資料の中にも、東京都で62団体中55団体が実施済みということで、これは全国的に見ると非常に高い率なんです。先ほど島嶼部ではまだというところもあるとご紹介がありましたけれども、都道府県内でこれだけのパーセンテージのところ対策しているところはほかにございません。なので、総務省のほうでも、そういうことを各自治体でもっと定めてもらうようにということで、マニュアル制定のポイントみたいなものを来月にも発出するというふうにも聞いております。東京都のほうは、先んじてそれを進めていると感じているところでございます。

今後は、改正労推法の施行によって、企業による対策が新たな段階に移行すると思います。カスハラ対策は従業員保護の観点だけではなくて、人材確保や持続可能なサービス提供とか、さらには企業価値にも関わる重要な経営課題と位置づけられるものと認識しております。今後、安心してサービスが受けられるような社会になることを期待したいと思います。ありがとうございます。

それでは、ちょっとだけ時間がございますので、ほかの委員の意見に対してでも、あるいは言い残したことで結構ですので、何か意見がございましたら、挙手をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

【小浦委員】 時間がないところで、ありがとうございます。

先ほどの佐々木委員のほうから、重篤なカスハラはないけれども、件数は増えているというお話を聞きまして、私もショックではあったんですけれども、この条例を皆さんに周知して啓発していくのは消費者団体の役割であると思っておりますので、その立場から、東京くらしWEBのほうにもこういった情報を上げてほしいということを申し上げております。くらしWEBでもきちっと消費者としてカスタマー・ハラスメントを考えていきませんかというページがあります。ですので、それをもっと見ていただきたいのと、それから、微力ではありますが、消費者団体としても、これをもっと周知して、社会全体でカスハラ防止、それから、相互に尊重していこうということをもっと醸成

していきたいと改めて思います。本日はありがとうございます。

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。

【佐々木委員】 ご意見ありがとうございます。恐らく今までは潜在化していたものが顕在化したのだと思います。行為類型が例示され、それが何なのかということを消費者も我々従業員も気づき始めていて、これは本当にカスハラなのかという、問い合わせみたいなのも含めて、表面化してきたということだと思いますので、逆にいいことだと思っています。お互いにそれを理解し合って、先ほども言っていた理念条例の本当の理念であるお互いに尊重する社会をつくろうという方向に進めばいいと思っていますので、そういう意味で申し上げました。よろしくお願ひしたいと思っています。

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。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、ほぼ時間も参りましたので、今日皆様に頂いた意見、各委員が把握されている現場の実態ですとか、実情とか、あるいは都の取組に対するご意見もたくさん出たように思います。様々な意見を頂きましてありがとうございました。東京都におかれましては、本日出た意見について、反映可能なもの、それが反映できるような部分については、今後の施策の展開に生かしていただきまして、また次の会議で委員の皆様からご意見を頂くことによって、政策のブラッシュアップを図っていただきたいと思っています。

社会を本当に変えていくのは、一人ひとりの行動とか意識の変化、顧客と就業者が対立するのではなくて、互いの立場や事情を理解して尊重し合う関係を築いていくことが、今後カスハラのない社会の基盤になるのではないかと。先ほどオンラインで発言いただいた清田委員に、社会全体でなくしていくという取組が必要ではないかとのご意見に私も非常に賛同するところでございます。

私からの発言は以上といたしまして、事務局にマイクをお戻しいたします。

【新田部長】 稲継座長、委員の皆様、ありがとうございました。

円滑な進行にご協力いただきまして感謝申し上げます。

本日頂きましてご意見につきましては、今後の取組や施策検討に当たりまして、重要な視点として生かしてまいりたいと考えております。引き続き各委員の皆様、それから、ご所属の団体の皆様方からお力添えを賜りながら、よりよい施策の実現に向けて取り組んでまいりたいと思います。

本日は誠にありがとうございました。

午前11時27分閉会

※途中、機器トラブルにより発言順が前後する場面があったが、本議事録上では、委員の名簿順に発言を掲載している。