

カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会 (第4回)

日時：令和6年4月22日（月）

場所：第一本庁舎 33階 N6会議室

午前10時30分開会

【内田部長】 定刻となりました。ただいまより第4回カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会を開催いたします。

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。今日もよろしくお願いいたします。

本日は、委員とオブザーバー、9名の皆様全員にご出席いただいております。

委員の皆様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。

今日の会議資料は、前回同様、お手元のタブレットやテレビモニターに表示します。また、東京都中小企業団体中央会様からご発言をいただく際の参考資料を頂きましたので、卓上に配付をさせていただきました。後ほど回収させていただきますので、ご協力ください。

なお、中央会、三原委員におかれましては、本日は11時までのご出席となりますので、ご了承ください。

それでは、橋本座長、進行のほうをよろしくお願いいたします。

【橋本座長】 橋本でございます。今回も、皆様にご協力いただき、実りのある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、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。よろしくお願いいたします。

【田中局長】 今ご紹介にあずかりました、4月から産業労働局長になりました田中でございます。本日はご多用の中、また、足元の悪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。また、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。

カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会、今回は第4回になりますけれども、そちら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。座らせていただき、お話をさせていただきます。

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カスタマーハラスメント対策は喫緊の課題でございます。この検討部会では、経済団体や労働団体の皆様、さらに、法律や条例など、ルール作りにご知見のある行政や労働法に精通された学識経験者の皆様にお集まりいただきまして、これまで3回にわたりご議論をいただきまいりました。皆様の精力的なご参画によりまして、前回の会議では、1つ目は、都独自の条例は有効である、また、罰則のない「理念型」の条例が適当である、3つ目は、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の共通認識をご確認いただいたところでございます。こうした共通認識の下、本日は、カスタマーハラスメント防止のためのルール作りの具体的な内容についてをテーマにお集まりいただきました。ルール作りにおきまして、どのような内容と項目を盛り込むべきか、また、ガイドラインなどの役割分担をどうするべきかなど、皆様のご意見を踏まえて作成した議論のたたき台を基に検討を深めていただければと思います。働く人と顧客がお互いを尊重し合って、持続可能な経済活動と消費生活を実現する東京ならではのルール作りに向けまして、本日も闊達なご議論、また、忌憚のないご意見をいただきたいと考えてございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【橋本座長】 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。

前回、職場の外からのハラスメントを防ぐ対策として、都独自の条例は有効との共通認識が確認されました。本日はルール作りの内容に関する議論を深めていきたいと思います。これまでの議論を踏まえた方向性を事務局で整理していただきましたので、資料の説明をお願いします。

【内田部長】 それでは、資料によりご説明いたします。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ます。

2ページ目から6ページ目にかけては、これまでの会議で皆様からいただいたご意見のうち、ルール作りに関するものをまとめさせていただきました。

基本的な理念に関してですが、サービスを受ける側と提供する側が共に尊重される社会をつくる強

いメッセージが必要といったご意見がございました。

カスハラという言葉に関しては、「カスタマーハラスメント」という言葉が条例に盛り込まれること自体に意義がある、線を引くことに固執せず、類似した行為の防止も考えるべき、あらゆる人が行為者にも被害者にもならない範囲の設定が必要等のご意見がありました。

次に、防止に関して、「努力すればよい」という誤ったメッセージにならないよう「カスハラはしてはならない」と禁止すべきといったご意見や、罰則をつけることよりも、幅広い行為を禁止する態度が優先すべきといったご意見がありました。

責務・役割に関してですが、条例にカスハラとは何か、基本的なことを記載して、行為義務ではなく各主体の責務規定とするのが望ましいといったご意見、また、責務規定を厳格にするほど消費者の配慮も必要といったご意見がございました。また、カスハラは取引先との関係や企業の間でも起こり得る、社員から行為者を出さない規定も大事とのご意見がありました。

次に、都に求められる施策に関してです。消費者側への普及啓発や研修・教育、罰則よりも被害者の救済が重要、労働相談での対応も有効といったご意見や、中小企業等が通話録音機能を導入する際の支援が必要といったご意見もございました。

次に、実効性の確保についてですが、罰則のない条例とガイドラインによる複合的な取組が必要、業種別の簡易なマニュアルや業界団体ごとのマニュアルが重要といったご意見をいただきました。

これまでの会議でいただいたご意見は以上となります。

続いて、前回の会議で消費者への配慮についてご意見が出ておりましたので、事務局において消費者関連の団体の皆様にヒアリングをさせていただきました。資料の一番下に書いてありますが、公益財団法人消費者関連専門家会議様、全国消費生活相談員協会様、東京消費者団体連絡センター様、この3団体に対しまして、これまでの検討部会の内容を事務局のほうからご説明し、ご意見を頂戴してまいりました。どの団体様も共通して、条例によりカスタマーハラスメントを防止することは重要との見解を示されております。事業者側の視点としましては、カスハラの定義として、働く環境が害されるという要件を加えることが適当である、カスハラの対応は、中断や中止を組織で判断することが重要といったご意見をいただきました。また、消費者の権利を尊重するという視点からは、働く環境を重視するあまりにカスハラの定義を広げることは問題ではないか、消費者が事業者に声を上げなくなるおそれがある、認知症などハンデがある方もおられ、ハンデがある方にはそれを埋めた上で対等に接することが重要、こうしたご意見がありました。また、線引きが難しいですとか、何も言えなくなるといったご意見もありますが、条例化をした上で分かりやすく周知をすることが重要といったご意見も頂戴いたしました。また、カスハラ条例ができれば、SNSによる嫌がらせなどにもアプローチができる、警察に通報できることを周知するだけでも効果が期待できる、消費者は働く人でもあるので、人に思いやりを持って生活する社会の実現を期待するといったご意見もいただきました。

ここからは本日の論点です。(1)のルールの内容に関する議論を深めていただくため、資料を整理させていただきました。

これ以降のページは、これまでの皆様のご意見をルールに盛り込んでいく場合、どのような内容が考えられるかという視点でたたき台をお示ししております。

まず、背景と目的です。カスハラは、就業環境の悪化にとどまらず、サービスを受ける環境を低下させるものである。苦情は、それ自体が問題ではない。働く人とサービスの提供を受ける人が対等の立場に立つことを基本認識として、カスハラの発生を社会全体で防止すべきとしております。

最後のページにルール作りが目指すイメージの図を記載しております。

戻りまして、先ほどご説明した背景や目的を基本理念として示して、「何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない」と禁止を明示してはどうかというお示しをしております。この場合の「何人も」の内容と禁止行為の範囲につきまして、先に18ページと17ページの参考資料をご参照いただきたいと思います。

まず、カスタマーハラスメントの被害者となり得る主体のイメージです。左側は、被害を受ける可能性がある主体としての就業者やその所属する事業者を示しています。右側は、行為をする可能性がある主体としての消費者や取引の相手方を記載しています。これまでの議論を踏まえて、ハラスメントは、事業者間の受発注など、取引を背景に発生する場合もあること、都外にお住まいの方からのハラスメントもあり得ること、電話やSNSなどによる行為も該当することになるということをお示ししています。

こちらはハラスメントの定義についてのイメージ図です。オレンジ色の違法な行為、黄色の不当な行為、これらが就業環境を害する場合にカスタマーハラスメント（著しい迷惑行為）というふうに定義をされ、赤い線の内側が禁止行為になるのではないかとお示ししております。例えば、3,000円のケーキをお子様の誕生日のお祝いに買ったところ、ネームプレートが間違っていたといった場合に、店員の胸ぐらをつかむ行為や1億円を要求する行為はいずれもカスハラに該当し、丁寧な口調でケーキ代の返還を要求する行為は、状況にもよりますが、基本的には該当しない可能性があるといった運用が考えられます。実際にはグレーゾーンの行為も多く、類似行為の抑制もしていくことが重要といった議論もございましたので記載しております。

こうした考え方をルールに盛り込んでいくとした場合のたたき台を10ページ、11ページにお示ししております。カスハラ用語をどう定義づけるかについてでございます。違法または不当な行為であり、かつ就業環境を害するものという内容を規定し、代表的な言動の例をガイドラインに記載してはどうかと示しております。

次に、主体に関する用語をどう整理するかについてです。米印で解説がございしますが、カスハラを受けるほうの主体を就業者としまして、都内で仕事をするあらゆる人を指し、カスハラ行為から従業員を守る主体を事業者とし、都内の事業者は官民を問わず全て該当すると示しています。消費者（等は、カスハラの行為者となる可能性がある全ての人を指すと示しております。なお、国の指針におきましては「顧客等」と表現されているところです。

次に、各主体の責務・役割です。事業者の責務としては、就業者の安全を確保することに加えまして、従業員がカスハラを行わないようにするとのご意見がありましたので、資料に反映しました。

委員の皆様からは、条例のほかにガイドラインも必要とのご意見がありましたので、ガイドラインに定める事項を条例に規定し、ガイドラインにより実効性を高める必要があると整理をいたしております。

また、都が実施する施策についても規定してはどうかと示しております。

こちらは事業者による措置を記載しております。必要な体制整備や被害を受けた就業者への配慮、手引の作成などを明示してはどうかといたしております。委員の皆様からは、業界が作成するマニュアルも必要とのご意見がありました。このため、事業者の措置の詳細をガイドラインに記載して、マニュアルの作成に関しては業界団体が作成したマニュアルを参考とするように推奨してはどうかと整理しています。また、事業者の措置の内容については、関係法令や厚生労働省が作成されました企業マニュアルに沿って内容を検討すると整理させていただきました。

最後に、ルールの体系図をご覧ください。東京都で条例とガイドラインのほか、各業界の皆様に参加していただく共通マニュアルを定めまして、業界団体と事業者の皆様方がそれぞれにマニュアルを定めていただくといった整理をしております。

以上、本日ご議論いただく際のたたき台ということでご説明させていただきました。

説明は以上になります。

【橋本座長】 事務局からの説明、どうもありがとうございました。

それでは、意見交換を進めていきたいと思っております。本日の会議は12時までとなっておりますので、進行にご協力をよろしくお願いいたします。

まず、団体代表の委員の皆様から名簿の順にお願いしたいと思っておりますが、本日、三原委員が途中退出をされますので、冒頭は三原委員にお願いします。

それでは、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。本日は急用が入ってしまいまして、申し訳ございませんが、最初に発言をさせていただきます。皆様方の発言は後ほど議事録で拝見をさせていただきたいと思っております。

それでは、冒頭、内田部長からもご案内がございましたが、お手元のヤフーニュースの資料をご覧くださいと思います。これは、ネット上に投稿されたものを無理を言って今日の会議資料として配付してもらったものになります。この写真は東京都日野市のスーパーマーケットで撮影したものだということですが、これを見て私がまず思ったのは、ここまでやらないかやいけないのかということでした。投稿者自身も、「世界中で日本ぐらいだろうな、こんな…」という感想がありますが、こ

れにも共感を覚えました。そして、このようなことを掲示しなければならない日常がデフォルトになれば、我が国は何て息苦しい国になってしまうだろうと率直に思いました。さらに言えば、個人的には、このような掲示をすることによって、かえってカスハラ、もしくはクレームを増やすことにならないかと懸念をいたします。あの店ではきちんと掲示しているのに、何でこの店では掲示していないのかというようなことになりかねないのではないかと。確かに、この店の店長さん、もしくは会社が、トラブルにならないように、「転ばぬ先の杖」としての行動、そして、その店の従業員を守るための行動であることは十分理解できます。

先日、懇意にしている経営者の方とカスハラについて意見交換をしました。その方の会社は印刷業を営んでおり、お客さんは発注者というB to Bの関係になります。やはりカスハラ対策は必要であるという認識でしたが、悩んでいるとのことでした。どこまでやらなければならないのか、考え出すと切りがないとのことでした。

さきのスーパーマーケットの事例もまさにそこなのだと思います。多分、今できることをとにかくやろうという結果だと思うのです。実際にカスハラ事案が発生し、仮に相手方からの要求が、高額な金銭を要求するようなあからさまな事案であれば、企業側も警察などに相談しやすいと思いますけれども、誠意を見せてほしいといったような要求の場合は、かえって対応が難しいと思われれます。そのようなグレーゾーンへの対応なども含めて、対策の事例などが具体的に盛り込まれたガイドラインを示していただければ、企業におけるカスハラ対策の『拠り所』になるのではないかと考えております。そして、そのガイドラインを作成する際には、都内事業者の約99%が中小企業であること、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、つまり、専門部署の創設や専任の担当者の配置といったことが不可能な、圧倒的にマンパワーが不足している中小企業、小規模事業者でも対応可能な事例を示していただきたいと思えます。

そして、中小企業、小規模事業者の経営者や担当者がカスハラについて相談ができる窓口を充実させていただきたく、お願いいたします。本会にも会員団体やその構成員である中小企業、小規模事業者から様々な相談を受けますが、「そもそもこれはどこに相談すればよいのか」といった相談もあります。東京都中小企業振興公社では各種の経営相談を受け付けていますし、労働に関する相談であれば、都内各所に所在する労働相談情報センターでも企業向けの相談を受け付けているので、それらの相談窓口でのカスハラ関連相談の体制を充実していただければ大変ありがたく思います。

最後に、今後のルール作りにおいて、企業に対する責務も講じられていくこととなるかと思えます。現場の従業員をカスハラから守っていくことは経営者の責任であります。しかしながら、先ほど申し上げました中小企業、小規模事業者の実情もあります。ルール作りの際にはその実情にも十分配慮したものでしていただきますようお願いを申し上げます。

私からは以上でございます。

【橋本座長】 ありがとうございます。

それでは次に、大下委員、お願いします。

【大下委員】 東京商工会議所、大下でございます。ご説明ありがとうございました。

今、三原委員がおっしゃったことは全て、同じ中小企業団体として同意です。その上で、今回お示しいただいた議論のたたき台に書いていただいている内容は、大きな方向性としては問題はないと思っています。

ここまで議論をしてきて、1つ全体を通す考え方として申し上げておきたいのは、今回のカスハラ防止のためのルール作りは、大きな目的として、働く人を守ることが書いてあり、それには全く異論はありませんが、本当に働く人を守るだけなのかと思うところがあります。例えで言いますと、働いている人がお客様からクレームを受けて、らちが明かない。よくこういうときに言われるのは「社長を出せ」、「責任者を出せ」。社長はもう働く人ではないです。本当に働く人を守ることだけに収めておいていいのかということについて、我々事業者の団体の立場からすると、今、三原委員がコピーをお出しになったような対応を事業者の側が一生懸命しなければならぬ。あるいは、実際にカスハラが起こったときには、そのお客様への対応を、従業員はもちろんですけど、当然、従業員が個人でやっているわけではなく、企業として対応しなければならぬ。つまり、その間、何らかの形で事業の運営に影響が及んでいるわけです。そうすると、ここで、単に顧客と働く人ということ

ではなくて、事業者の事業運営の継続の上でもカスタマーハラスメントというのは問題があるということをもう少し盛り込めないのかなと思っています。そういう意味では、議論のたたき台、例えばルール作りの背景・目的のところで、「健全な職場環境と消費生活」、その後ろに「公正で持続可能な社会」と大きくいきなり来ますけれども、その手前で、やはり、都民の方がきちんと財やサービスの提供を受けられる、そのためには、事業者が安定的に心配なく事業運営ができるということも非常に重要だと思いますので、職場環境と消費生活の上で、事業者の事業運営を守るという趣旨も盛り込めないのかなと思っています。

また、基本理念で「就業者と消費者が対等の立場にたち」となっていますが、果たして本当に正確かなという気がします。就業者はあくまで、個人事業主の場合は微妙ですが、企業の中でこの仕事をしてくださいと指示を受けてお客さんに接客をしています。理想的には、ここで就業者と消費者が対等というのは、レジのところで相対しているというところで、考え方としては分かるのですが、果たしてこの表現は本当に正しいのかという気も少しします。考え方として、財・サービスを提供する事業者とお客さんがある程度対等だという考え方をもう少し盛り込めないのかなという気がしているところがあります。

以降も、働く人を守るためにお客様との関係を適切にしていこうということが全てのところに盛り込まれていますが、この中に、先ほど冒頭に申し上げましたが、まさに多くの中小企業の方々が消費者の方々に対して色々なサービス・財を提供しています。それが、カスタマーハラスメントを過剰に意識することによって事業運営が難しくなったり、あるいは、実際にカスタマーハラスメントを受けることで、企業が成り立たなくなったりすることはないでしょうが、そのときの事業運営に必ず支障が生じるわけであり、こうした部分をなくしていくことも、今回の理念条例ということであれば、考え方の中に何とか盛り込めないのかなということが、今回たたき台をお示しいただいて、改めて感じたところがあります。

私からは以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、小野寺委員、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。本日はよろしくお願ひいたします。また、事業概要のご説明をいただきありがとうございました。

私どもも事業者団体という形で、三原委員、大下委員からのご発言の内容には、ほぼ同じような意見で、賛同という形になります。

それと、前回、こちらの会議が終わった後、私のほうも一般の消費者の方からお話をいただくような機会がございました。やはり、事業者として、カスタマーハラスメントというのはこれから大変懸念される部分が多く、何らかの条例等々でというお話をしている、そういった中で、事業者の方、一般の方、消費者の権利はどうなるのですかというようなご意見、また、消費者、一般の方といっても、いろんな形の消費者、一般の方がいらっしゃって、そういった方々が日々事業者を利用したり、場合によっては行政、自治体を利用しているのだというところ、そこを一くくりで片づけていいのかというようなご意見がありました。確かに、実際問題、発言のほうに難しい障害をお持ちの方とか、耳のほうに聞こえづらい方、そういった方を事業者目線で、1つ、消費者というくくりでしていいのかということは、これからも、お示しされた中にもございましたが、そういったくくりは配慮が必要なのかなと思います。事業者の方も、正当なクレームというものはサービスの向上につながる部分ということがございます。今、いろいろ障害者の配慮義務等々も法制化されている中で、そういったものを配慮しなければいけないのかなということを感じております。

また、これから条例化やガイドラインをお示しいこうというような流れがございしますが、特に、私どものほうのよく接する機会がある小規模事業者の皆様というのは、地域に密着して、顔の見える営業をしていると。そこが信頼と安心をして、地域で営業ができていくというのが実態でございします。そういった中で、あまり強くカスハラ、カスハラという形で言ってしまうと、今まで構築してきた信頼と安心というものがちょっと懸念されるのかなというようなご意見がございました。そういった中では、やはり、これからも継続的に持続的に地域で営業をしていく、顧客と友好な関係性を保っていくということがございしますので、ガイドラインをつくる場合には、東京都や、場合によっては国、

自治体等々の力強いアドバイスとか後押しがないと、業界団体だけでお願いしますと言っても、なかなか判断が難しいのかなという場面があると思います。

それと、小規模事業者、中小も含めてですが、やはり、従業員が安心して会社で勤められるということをお大切に思っている経営者が大変多くいらっしゃいます。従業員をお大切にすることは、当然ながら従業員の家族をお大切に守っていくということになってございます。今回のカスタマーハラスメントの条例化、またはガイドラインの作成、こういったケースをどんどん広げる、情報発信していくということで、いろんな経営者、消費者、またはそこで働く従業員の皆様の意識を改革していただきまして、こういった意識の改革で条例化が広がっていくのかなというような声もいただいております。

それと、これも前回ちょっと申し上げたのですが、これから担っていく世代、若い方々にも、こういった行為はいけないのだと。先ほど三原委員がお示しをされましたああいった行為も疑問を持って見える視点が必要なのかなと思いますので、そういった意味では、若い世代に教育現場でもこういった行為はいけないのだという認識を広く持っていただくことが大切なことになるのではないかとこのように考えてございますので、今回議論している条例化やガイドラインの作成等々も、そういったところへ広がりを見せることに大変期待している事業者の方も多いというふうに感じてございます。

すみませんが、私のほうからは以上となります。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、神委員、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。

私も、これまでの検討部会での議論を踏まえたたたき台としてお示された方向性につきましては、これまでの各委員のご発言と同様、おおむね賛同するという立場でございます。特に、8ページや9ページで書かれているところで、先ほど大下委員からは「就業者と消費者が対等」というところに関して若干疑問を呈するご発言もございましたが、9ページにあるような「相手の立場を相互に尊重する視点」というものは、やはり盛り込むべきと思っております。そういう意味では、事後的な対策に主眼を置いた厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルとは異なり、そういった面が明確に示されているという点において、今回の条例化の方向性というのは意義深いというふうに感じております。実際、このような方向性で今、議論が進んでいることについて、私どもの会員企業からも強く賛同するとの意見を聞いているところでございます。

2月20日に小池知事がカスハラ防止に向けた条例化を正式に表明され、また、検討部会で罰則のない内容での議論が進んでいるとの報道を受けまして、SNS上では様々な反響があったというふうに承知をしているところでございます。本検討部会では、条例の実効性をどのように担保するのかという論点をめぐる議論の中で、そもそも、罰則を設けなくても、犯罪に該当するような悪質なハラスメント行為に対しては現行法規による対応が可能であるということから、罰則のない条例化が望ましいといった結論に至ったと認識をしております。この点について、SNSでは、「罰則のない条例では意味がない」、「実効性を担保できない」といった声ですとか、あるいは、「企業や店舗と顧客の関係は、民事不介入の原則を盾に、警察に対応してもらえない」といったことを懸念する声も見受けられたところでございます。顧客からのクレームを聞き入れない企業側の口実として、企業が安易に警察の力を借りることは当然に避けなければならないと考えておりますけれども、行為の対応いかんによっては警察にしっかりと介入してもらえんことを情報発信していくことで、条例の実効性は高まるというふうに考えているところでございます。本日事務局からご説明がありました6ページの消費者関係団体へのヒアリングの中にも、「警察に通報できる、ということを知周するだけでも効果が期待できる」といったご意見もございます。この検討部会には警視庁の方にもご出席いただいていると承知しておりますので、現場でのハラスメント行為への警察の対応方針について、民事不介入との関係も含め、差し支えない範囲でご意見をお聞かせいただければと思います。

それから、12ページにございます事業者の責務につきましては、カスハラを防止し、また、実際にカスハラが起きた場合の影響を最小限にとどめるという観点から、事業者がなすべきことを的確に示しており、事業者に過度な負担を求めるものではないことから、妥当であると考えているところでございます。

一方、14ページにございます事業者による措置の中で、(3)として、「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」の記載につきましては、言葉が適切ではないかもしれませんが、業界団体への丸投げ感が否めないというふうに思っております。業界ごとにカスハラの実態が異なることを踏まえれば、業界特有の事情を加味して検討された対策を講じることが最も効果的かもしれませんが、業界団体のマニュアルは非公開とされているケースもあるのが実態でございます。非加盟事業者への対応なども含めまして、もう少し丁寧な対応や、方向性を示すことが必要ではないかと考えております。実際、業界団体での取組や活動にはかなり温度差がございまして、小規模事業者や個人事業主で構成される業界団体と、大規模事業者による団体とでは、活動の規模や活用できるリソースは大きく異なることから、同列に考えるのは難しいように思います。

また、大規模事業者が集まる業界団体においても、実際の話をお聞かせすると、業界としてのマニュアル作りには相当なエネルギーが必要との声も耳にしているところでございます。実効性を確保する意味では、16ページにございます東京都が策定主体となる各団体共通マニュアル、これを充実させるのはもちろんのことですが、各業界が定めるマニュアルについても、都が共通のプラットフォームのようなものを作成し、公開方法を工夫した上で、様々な業界を巻き込みながら、各事業者が実際に現場で活用できるような基盤を整備していくことも考えられるのではないのでしょうか。

東京都が全国に先駆けて条例化をする意義というものはとても大きく、今回の取組は各方面でかなりの注目を集めていると認識をしております。東京都におかれましては、ぜひスピード感を持って条例化を実現していただくとともに、条例制定の暁には、周知活動を含め、関連施策を力強く推進していただくようお願いしたいと思っております。とりわけ中小規模事業者向けの支援につきましては様々な形で進めていただくことをお願いしまして、私からの発言は以上とさせていただきます。

【橋本座長】 ありがとうございます。

神委員から警察の民事不介入についてのご意見がありました。事務局には警視庁の方も出席されていますが、ご見解をいただけるのでしょうか。お願いします。

【佐々木警視庁警務部政策企画官】 警視庁の佐々木でございます。見解を述べさせていただきますと思います。

一言でハラスメント行為と申しましても様々な態様のものが想定されるわけですが、警視庁といたしましては、通報等がございましたら、現場に臨場して、刑罰法令に触れる行為が認められる場合には、法と証拠に基づいて適切に対処することとしております。それから、直ちに犯罪を構成しない場合でありましても、その後の被害発生を防止する観点から、個別の状況に応じて適切に対応することとしております。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

私は行政法を研究しておりますから、その立場で一言申し上げますと、確かに、伝統的な警察法理論には警察公共の原則として民事不介入というものが含まれていたわけですが、しかし、これは、当初から、犯罪を構成する行為について警察官の権限行使の対象となるということは当然と考えられていた。たとえば、債権回収の局面において、警察官の方が用心棒みたいに出てくることはできませんという考え方であったと、こういうことでございます。ゆえに、カスタマーハラスメントの局面で民事不介入原則が問題になるということは行政法理論的にもないというふうに考えております。一応、私の見解ということで述べさせていただきました。

それでは次に、佐々木委員、お願いします。

【佐々木委員】 連合東京から来ております佐々木です。労働側としてお話をさせていただきたいというふうに思います。

皆様からいろいろなご意見、ご示唆をいただいたことをありがたいと思っております。我々としては、まず、どんな社会を東京都としてつくるのかということは何回もご提起させていただきました。サービスを受ける側とサービスを提供する側が共に尊重される社会をつくりたい、これがまず第一義にあるというふうに思っています。

先ほどご退室されましたけど、三原委員からもお話がありました。レジでお水を飲むことに対して、わざわざあんなPOPを置かなければいけないとかですね。僕もスーパーで勤めていたので分かるのですけれども、アメリカのスーパーなんかは座ってレジをやっていますよね。こんにちとは言って、今日は元気とか、いい天気ねなんという話をして、よっぽどフレンドリーであり、消費者からも支持を得て、お子様も普通に買物ができて、そこがもしかしたら地域住民の居場所になるかもしれない。そういうことをちょっと考えたらどうなのかなというふうに思います。なので、ちょっと話はずれましたけれども、形ばかり重要視して、お客様は神様です、なので90度頭を下げなければいけないとか、言われていることに対しては全部イエスしかないとか、それで本当に正しい社会のルールをこれからの子供たちに教えているのかな、伝えているのかなということもちょっと感じたので、すみません、これは発言録にはもともとなかったのですが、まず申し上げたいというふうに思います。

本日のテーマである中で、我々、今、日々額に汗をして働いている従業員の代表とすると、やっぱりスピード感がすごく大事かなというふうに思っています。ルールを作るということから周知徹底、それが社会に広がるというのは相当な時間がかかるというふうに思っていますので、スピード感を持って条例をつくっていただきたい。条例をつくるに当たっては、やはり行政がつくるのが大事です。使用者の方がどんなにやっても、第三者の行為なので、従業員を安全配慮義務で守るというのは、言い方はあれですけども、ちょっときれいごと過ぎて、守ることはできないと思います。ふだんから使用者の方は、従業員を守っていただいていると思います。なので、行政としてどういう社会のルールを作るかということが大事だというふうに思っているのです。誤った行為をしている消費者に関しては行動変容を促すような、そういうルールを作りたいというふうに思っていますので、行政の方がルールを作ることの重要性というものをしっかりと私は訴えたいというふうに思っています。その上で、細かいルールはガイドラインをお示しいただいて、そのガイドラインの中で、業界ごとに、こういうことは駄目だよとか、ここまでは行き過ぎだよとか、そういうお客様の行動変容、もしくは我々従業員の行動変容につながるような、そういう一つ一つの動作、示唆についてご指示をいただきたいなと、教育も含めて、そういうふうに思います。

消費者教育の重要性ということも何回も申し上げましたが、上からではなくて、お客様だけではなく、お互いに同じ人間ですよといたときに、自分のお父さん、お母さんが働いている職場で、お父さん、お母さんが、理不尽な行為をしているお客様から何かを言われたときには、やっぱり心が痛い。それを見ている周りのお客様も心が痛い。こういうところがどういう社会をつくりたいかということにつながるのではないかなというふうに思っていますので、そういったことも含めたときのガイドラインというものを示していただいて、あとは業界団体、もしくは各企業がお考えいただければ、皆さんはプロですから、僕らは労働のプロとしてそれに従いたいというふうに思っているところでございます。

東京都が最初に行動を起こす意味というのは、我々もいろんな行政の方であったり、議員の方とお話をする機会が多いものですから、東京都の発信というのは、言い方はあれですけども、やっぱりすごい影響力があるんですよね。何回も電話がかかってきました。何をやっているのかと。何で東京だけが動くのかとかです。なので、これを全国に波及させるという意味ではすごく大きいと。全国というか、この国が動くかもしれないというふうに考えたときに、東京都が発信する意義というのは恐らくナンバーワンだということに思っていますので、私は、東京都が最初につくるのをスピード感を持ってやるということを最優先でやっていただきたいなというふうに思っているところでございます。

あとは、先ほど中小企業のお話もありましたし、我々に加盟している構成組織もほぼほぼ中小企業しかございませんので、連合東京自体も中小企業ですけども、なので、やっぱり実行力という意味ではなかなか難しいというところは本当に思っています。なので、あらゆる形で助成を頂いて、これも何回も申し上げていますが、録音をして、あまりにも行き過ぎたことに対しては、これは駄目だよということの周知をいただいたり、カメラがあつて、これはちょっと行き過ぎだよと。法律に触れるような行為は論外だと思いますけれども、我々は、韓国ではよく言われていますが、感情労働という言葉もありますけれども、感情をどこまで殺してお客様に接するのかとかいうところも、やはりどこかで限界があつて、そこで精神的にちょっと病んでしまつて業務に復帰できないという方も何人か見てきておりますので、そういったところも含めてサポートをいただきたいなというふうに思います。共に尊重される社会をつくる、それに尽きるというふうに思っていますので、ぜひぜひスピード感を持って条例化を進めていただきたいというふうに思います。

労働側は以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

ここからは学識経験者から名簿順に発言をしたいと思います。

まず、内藤委員、いかがでしょうか。

【内藤委員】 内藤です。ご説明ありがとうございました。

まず、消費者関係団体に聞いていただき、ありがとうございます。6ページです。その中で、消費者にはハンデがある場合もあるというお話もありました。確かに、障害者、高齢者等、ハンデがある人は消費者にいて、でも、そういった方々は、実際は、何か特別なことを主張するというか、そもそも弱い立場でいらっしゃるということで、これまでのお話にも出ていますように、障害者差別解消法等で合理的配慮をすることになっていますので、そういう意味で、今、私たちが議論をしているようなこととは逆の非対等性といえますか、消費者側がそもそも立場が弱いということであったと思いますので、今回の条例によらずとも当然是正するということでありますので、今回、カスハラ対策が進むと、立場が弱い人たちが我慢しなくてはなくなるということにはならないのかなと。そういうことではなくて、そういったことも含めて対等にしていくということとやっていくと。対等という言葉が適切かは分からないですけども、今まで対等でないところも対処できるといいのかなというふうに思います。心配はないのかなというふうに思っております。

あと、今後の内容についてです。まず、9ページの、ルールに盛り込む内容に関しての顧客ハラスメントの禁止の部分です。「何人も顧客ハラスメントを行ってはならない旨を明示してはどうか」という点ですが、これまでもお話が出ていますように、日本では特に、お客様は神様だという文化といえますか、そういう風潮がとても強いと感じていますので、簡単な啓発的な文句では変わっていかないのだろうというふうに思っています。そういうことからすると、こういった条例という枠組みの中でしっかりとこういうことをしてはいけないということを明示するのは、啓発的な側面からも、抑止の観点からも、とても重要だと思っています。

その次に、11ページです。11ページで当事者の話がありますけれども、その中で、まず、事業者のところでは、先ほど、事業者というのはどれぐらいの範囲かというお話を多分大下委員からいただいたのかなと思いますけれども、ちょっとそれとも関連して、就業する者のところで、米印の1のところでは、「都内で仕事をするすべての個人。都民か否か、従事する期間、就業の形態は問わない」ということで、ここはとても広がっていて、いいのかなと思います。国の法律では現在、労働者をハラスメントから守ることが主な目的となっているところですが、やはり、労働施策総合推進法をつくったときにも、ハラスメントを受ける立場というのは、労働者という労働法で規定する狭い範囲の働く人だけではないという議論もありまして、フリーランスや、様々な人ですね。ですから、ここで「就業の形態を問わない」という形で、都内であらゆる形で就業する者を保護するという形にするのは、とても大きな意義があるだろうというふうに感じています。

それから次に、同じ11枚目のところで、消費者のところでは、今回、顧客という言葉を使うのかなと。どこかで、ガイドライン等でも使っていくと思うのですが、多分、顧客ハラスメントというと、啓発的な側面ではすごくキャッチーで、進めやすいのかなと思うんですけど、一方で、顧客という言葉、消費者という言葉に限定される、対象がそれだけに限定されるという誤解があり得るのかなというふうに思いますので、ここでも書いていただいているのですが、米印の3のところでは、カスハラ行為者となる可能性がある人というのは様々な人がいるよということです。消費者と言われるような人たちだけではなくて、組織で働く人も顧客になり得る。それから、取引先とかです。それから、特に行政サービスの場合は、議員の人たちも顧客ということになるでしょうし、学校においては生徒とか生徒の保護者とか、そういった様々な人が顧客となり得るだろうと。病院であれば患者、患者の家族と。事業者が業務で接するあらゆる人ということです。そういうことが分かるような形で進められればいいのかなというふうに思います。

それから、内容についてですけども、スライドの14です。事業者による措置の部分で、具体的には多分ガイドラインに書いていくのだろうというふうに思いますけれども、(1)から(4)の部分を出していただいていますけれども、厚労省のパワハラ指針の望ましい取組では(1)から(3)になっていたのかなというふうに思いますが、(4)取引先と接するに当たっての対応として幾つか書

いただいている点はとてもいいと思います。特に、「自社の社員が取引先でカスハラ行為を疑われ、事実確認等を求められた場合は協力する 等」は、実際に現場でやられているという記事などを見たこともありますし、さらに、セクハラの場合は、均等法の第11条にセクハラの措置義務が書かれているのですけれども、これもここでご紹介したかもしれませんが、第11条第3項でこういった同じことが書かれています。法文上でそういうことの、行為者と思われる人を雇用する事業者さんは、協力を求められたら、これに応ずるよう努めなければならぬという規定もありますし、それから、厚労省のカスハラのマニュアルのほうにもその内容は書いていますので、こういった形で、国の一定のルール、それから、現場で行われている取組をこういった形で東京都のほうでガイドラインに盛り込んでいくということは有効ではないかと。よい取組として見せていくことはいいかなというふうに思っています。

それから、実効性の確保のところは、さっき事務局のほうから、これまでの議論で出ましたよということでご説明いただいたところなんですけれども、ここでも実効性をどのようにつけていくかという議論をしてきましたが、もちろん罰則ということは実効性のときに議論になってくるわけですが、罰則があると抑止ということにつながる側面もありますが、実際には、起きたときにどうしていくか、起きたときにどのような救済が得られるのか、紛争解決が得られるのかといったことが大変重要だと思います。例えば、今、5ページに出していただいていますけれども、罰則等のポツの3つ目のところですね。実効性の確保の方法というのは、救済手続としては相談とか紛争解決の援助。先ほどもそういうものがあつたらいいというご意見が出ましたけれども、私も、そういうものが充実することが実効性を高めるというふうに思っております。

最後に、14ページの見直し規定のところですね。ハラスメント関係については、国のほうでも今、まだ審議会ではないですけど、有識者の検討会で法改正に向けての議論を始めたところでありまして、この後、審議会に向かって法改正ということになるのかなという段階でもありますし、国際的にも、ILO条約で「仕事の世界における暴力及びハラスメント」に関する条約・勧告ができて、これについて日本は批准するべく法律を整えていくという段階にあることを考えますと、やはり、東京都としてもそういった動向をにらみながら、そして、今回作るルールがどの程度実行されるかという実態を踏まえながら、今後について検討していただいたほうがいいと思いますので、ぜひ見直し規定は入れたほうがいいかなというふうに思っております。

長くなりましたが、以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

では次に、私から発言をさせていただきます。

5点述べたいのですが、まず第1に、東京都による「条例」という手法を活用する意義ということがございます。カスタマーハラスメント防止という政策課題は、SNS等が浸透したデジタル社会、あるいは格差により分断が進んだ社会において、働く人の基本的人権を守ると同時に、社会経済活動の持続可能な発展に寄与する、こういうことを目的とするのだろうというふうに考えます。これは労働・雇用政策にとどまらず、消費生活、あるいは経済活動全体に関わるテーマなのだろうと思っております。現状、この問題を全体として規律する国の法律はない一方、様々な働き手、あるいは経済活動の担い手が集中している東京で問題が深刻化しているということでもありますから、都条例による対策が求められるというふうに考えております。

それから、2番目に、企業間取引まで視野に収めることの必要性であります。前回の会議で私は、カスハラ防止条例について、事業者の責務として、自社の社員等からカスハラの行為者を出さないように努める、こういう趣旨の内容を盛り込むことができれば、企業対一般消費者の関係のみではなく、B to B、企業間、すなわち取引先との関係、あるいは大企業と中小企業の取引関係等において、働く人に生じるハラスメントを防ぐ、ひいては、労働力不足が言われる中で働き手の確保を図る、こういった政策の一助になるのではないかという発言をいたしました。東京都による「条例」という手法は、経済産業行政と厚生労働行政の縦割りというような問題が生じませんから、法人間の取引等に係る問題に対して、ハラスメント防止という新しい切り口での政策的な対応を可能にする、こういうメリットがあるというふうに考えます。これが2番目です。

3番目に、実効性確保の問題です。これは今日も委員の先生方からご指摘がありましたが、理念型の条例という手法を取るということだと、ハラスメント行為者に対する直接的な罰則というものは

想定できませんので、実効性に欠けるのではないかと、こういうご批判があるようでございます。しかし、東京都がカスタマーハラスメントの禁止を呼びかけて、消費生活やサプライチェーン全体で当事者、あるいは事業者が主体的に対策に取り組んでいくことを後押しするという、これは非常に重要であると思われ、それらの取組を東京都がする際に法的根拠となる条例の整備ということ、これは大きな意味があるというふうに考えます。エンフォースメントの在り方については、これは先ほど内藤委員からもご指摘がありました、厚生労働省が検討しているので、その状況を見ていくということ。それから、東京都の知事部局の法的権限を見極めることが恐らく必要なので、今後、継続的に検討をしていくということが期待されるのだろうというふうに思いますが、まずはやはりスピード感を持って政策を打っていくという意味では、理念型の条例という手法が望ましいのではないかなと考えるということでございます。

4番目に、障害者、あるいは消費者の権利等への配慮ということであります。仮に理念条例をつくるということになりますと、これは、法的には各主体に努力義務ないし責務を課するという整理になるわけでありまして、しかし、カスタマーハラスメントの防止ということをできるだけ強いメッセージで発することが望ましいというふうに私も考えております。この場合に、障害者、あるいは消費者等の立場に配慮をするということも当然必要ではあります、これは、それらに関する既存の法律や条例等を十分に留意したり尊重したりする、こういう趣旨の規定を置けば十分対応できるというふうに思っておりますので、そういう対応が必要であるし、また、それでよいのではないかなというふうに考えております。

5番目、最後ですけれども、「カスタマー」の表現であります。これも内藤委員からご発言がございましたが、私は、カスタマーという概念をどのように定義するかということやはり重要だというふうに考えます。確かに、「何人も」という用語で対象をカバーすることはできるわけですけれども、カスタマーハラスメントを定義するという上では、何らかのカスタマーの概念というものは不可欠になるだろうと思われ、都条例等が仮に制定されるということになった場合に、その適用範囲を法的に確定する鍵となる概念として、カスタマーとは何なのかということも広く都民が理解できるような具体的な言葉というものがやはり必要になるだろうというふうに思います。今日ご提示していただいた資料では、カスタマーを「消費者」、あるいは「消費者等」とする案が記載されていると思われるわけですけれども、消費者というのは、既存の法制度において、権利の主体、あるいは保護の対象として定着をしているので、これまで当会議で議論してきたカスタマーハラスメントとは必ずしもなじまない側面があるかなというふうに思います。厚生労働省で雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会が設けられておりますようで、ここでも、ハラスメントに関する施策及び現状を議題とする会議が4月12日に開催されているようですけれども、そこでは顧客等からの著しい迷惑行為という形で取り上げられています。ここでは、従前どおりといいますか、カスタマーを「顧客等」と表現しているわけであり、都の条例ないし都の政策においても、これに合わせて「顧客等」と表現するという考え方もあるかなと考えます。「顧客等」のほうが、企業間取引等へ射程が及ぶというような趣旨でも、適切かなというふうに思います。もちろん、これが適切だという定見が現時点であるわけではないわけですけれども、例えば施設利用者、あるいは公共サービスの受益者、こういった者も当然に含み得るのだという点がきちんと理解できるということも、用語の選択において考慮すべきではないのかなと考えているということでもあります。

私からは以上5点を発言させていただきたいと思っております。

それでは次に、原委員、お願いします。

【原委員】 成蹊大学の原です。私からは、資料に沿って3点お話しした後、最近のニュースなども含めて、この場の議論も含めて、2点ほど補足でお話をしたいと思います。まず、お話の具体的なものに入る前に、事務局がまとめてくださったたたき台の内容はとてもの確かなものであって、私自身は基本的にこの案に賛成です。その上で、資料に沿って、主にルールに盛り込む内容に関することについて、3点発言いたします。

まずは、資料の11ページの1つ目の白丸のところの就業者のところですが、先ほどの内藤委員をはじめ、皆様のご意見とも一部重なる部分がありますが、それだけ大事なことと思って聞いていただければと思います。まず、1つ目の白丸の就業者です。一般に就業者というと、企業などに所属しない方ですとか、それから、ボランティアの方などは入らないというイメージが強いと思うんです

けれども、カスタマーハラスメントというのは誰もが被害者にも加害者にもなり得る問題と言えますので、ここでの就業者については、働く人の概念を広げて考えていくことが重要かと思います。そういった文脈では、例えば、被害者にも、また、加害者にもなり得る、地域の各種の委員ですとか議員といった方々にも効果が届いていけば、そういった方々の担い手不足の問題の解決にもつながっていくかと思います。さらに、働く人、就業者という観点で言いますと、芸能、芸術や、各種のコンテンツ産業といった様々な場面に問題が広がっているかと思いますが、こういったことについては、例えば、ガイドラインの中などで具体的にしっかりと情報発信をしていくことが必要かと思います。

次に、2点目ですが、同じ資料の11ページの3つ目の白丸の消費者（等）のところ、「消費者等」とするか、「顧客等」とするか、いろいろ定義については検討していく部分があると思うんですけど、まず、ここで、右のほうにある「取引の相手方を含む」ということで、これは、いわゆるB to Cだけではなくて（B to Bカスハラと呼ぶことができますと思いますが）B to Bも含めて既存の法令に加えてルール作りをしていくということは、すばらしいことであって、恐らく一般には、企業間のことではカスハラという言葉イメージしない人も多いと思うんですね。しかし、実際には、B to Bカスハラの事案で、加害者個人の責任はもちろん、それだけではなく、加害者を雇っている法人の賠償責任、これは民法上の使用者責任ですけども、これを認めた判例も出てきているのです。実際には、下請法など、経済法の観点から考えていくべき部分もあるかと思いますが、カスハラの被害者が必ずしも自分自身が勤めている会社に十分にフォローされるとは限らないという実態もございまして、条例をつくって外部からフォローするというところに意味があると言えます。

3点目は、次のページ、12ページの一番下の白丸です。事業者の責務についてです。これはこれまでは出てこなかった論点かもしれません。事業者の責務というときに、2つ目のポツ、「就業者の安全を確保」というところですが、安全の確保を怠った場合には、例えば安全配慮義務違反といった、つまり、賠償責任が事業者に生じるような私法上の義務違反になる可能性もあるわけです。ですから、責務の部分で、条例やガイドラインを検討するに当たっては、事業者には、安全の確保を怠れば法的に安全配慮義務違反が生じ得るのだ、こういったことも念頭に置きつつ、示しながら、積極的な取組に努力してもらうことを規定するといった、「法律上の責任が生じ得ること」と「責務の中で求められること」について、引き続き整理していく必要があろうかと思います。

以上、資料に沿ってお話いたしましたので、あと2点ほどなんですけれども、1点目は、ページで言うと11ページと若干関係するところですが、先週でしょうか、グーグルがレビューにおける悪い評判を放置したので、医師が権利侵害を理由に（グーグルを）訴えたというニュースがあったと思います。考えてみますと、そういったグーグルといったプラットフォームについての法的責任をどう考えるかについては、まさに別途考えるべき大きな問題であると思うんですが、今回のカスハラとの関係で言いますと、ネット上で企業ですとか、働く従業員の方々を誹謗中傷するということが、これはやはり、今回防止を目指しているカスハラに該当し得ると思われまして。こういうときは、加害者側、書く側が匿名だからこそ、違反行為への対処という形よりは、理念を広く訴える条例が有効に機能する面があるわけです。もちろん言論の自由、表現の自由とのバランスにも注意は必要ですけども、こういったネット上の誹謗中傷においても、今回のルール作りの議論は有効に機能すると考えられます。

それから、最後に、この場の議論を伺っていて感じたことですが、資料の8ページをお願いします。資料の8ページの3つ目、4つ目の黒ポツのところ、先ほどの大下委員のご発言とも関係するところですけども、カスタマーハラスメント対策をしっかりと行っていくことは、3点目、4点目で、特に4点目は見やすいですが、職場環境、労働者の働く環境にプラスになるし、消費者の消費活動にプラスになるということに加えて、私も、企業の事業活動とか経営にもプラスになる、（労働者・消費者・企業の）3方向にプラスになるということを何らかの形で盛り込むことができると感じました。例えば、あるお店でカスハラが蔓延していると。誰もそこに行きたくないわけです。そうすると、消費者は不利益を受けますし、カスハラを受ければ、当然、店員の方など、労働者の職場環境も悪化するわけですけども、そうやってカスハラがあるようなお店や施設は使わないということになれば、事業者にとって顧客離れにつながってしまうわけです。つまり、事業活動に大きなマイナスが生じる。そういった面もあるということで、職場環境、それから消費者の消費活動、そして経営者、事業者の事業活動、この大きな3点にメリットがあるということ、だからこそカスハラ対策を前に進めていきたいと思いますという形につながっていければと思います。

私からは以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

最後に、オブザーバーとして参加されている東京労働局の中込部長、何かご発言はありますでしょうか。

【中込オブザーバー】 ありがとうございます。厚生労働省の東京労働局でございます。

橋本座長、内藤委員からもご紹介をいただきましたけれども、ただいま厚生労働省のほうで、今後のカスタマーハラスメント防止対策も含めまして現状や論点を整理する検討会、雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会というものを設置して、まさに検討を始めているところでございます。これはもともと、令和元年に女性活躍推進法等の改正法が成立したときに労働施策総合推進法が改正されまして、パワーハラスメントの防止対策が事業主さんに義務づけられました。このとき、附則として検討規定がございまして、施行後5年を経過した状態で検討をして、必要があると認めた場合には所要の措置を講ずるものというふうにされておりました。このとき、参議院の附帯決議でも、カスタマーハラスメントの防止に向けた適切な措置を講ずるべきということが盛り込まれております。こうした前回の法改正のときの宿題がございまして、現状や論点を整理して今後の方向性について検討を行うということを目的としまして、厚生労働省で検討会が2月から始まったところでございます。この中で、女性の活躍ですとか、そのほかのハラスメント、就活セクハラですとか、そのほかの問題も含めまして、一方、カスタマーハラスメントの問題も重要なテーマということで検討することとしております。橋本座長にもご紹介いただきましたが、4月12日の回では集中的にカスタマーハラスメントの問題について取り上げられまして、企業や団体からのヒアリングが行われております。今後は、夏頃には検討結果が取りまとめられることになっておりまして、ここで、私どもは厚生労働省でございまして、例えば、労働者、働く人の就業環境整備という観点で、事業主さんに何らかの措置義務を設けるのか、あるいは、設ける場合はどのような措置義務を設けるのかというふうな観点で、どのような内容にするのかということを取りまとめるというふうなことになっております。今後の法改正はそのまた先にあるというふうなことで、さらに検討は進められるということになっております。

東京都さんの取組につきましては、きめ細やかな事業主さんへの支援、助成措置ですとか、一般の消費者の皆さんに向けた幅広い周知、広報ですとか、そういったことが大変期待されると思っておりますので、なかなか私ども労働行政だけでは手が届かないところというものも多々あると考えております。私どももいろいろ参考にさせていただきながら、事業主さんへの周知などにつきましても力を合わせて取り組んでまいりたいというふうに思っております。今後ともどうぞよろしくお願ひしたいと思っております。どうもありがとうございました。

【橋本座長】 ありがとうございます。

私から質問をひとつ。女性活躍推進法は時限立法ですよね。そうすると、時限立法が終わった後、また何か政策的な対応を取られるというふうに期待してもよいということになるのでしょうか。

【中込オブザーバー】 ありがとうございます。ご指摘のとおり、時限立法でございまして、令和7年度末で今の女性活躍推進法は一応終わるということになりますけれども、これも、例えば延長するのかとか、単純に延長なのか、あるいは内容を充実させるのかとか、そういったことも含めまして、今回始まっている検討会の中で検討が進められるというふうに聞いております。

【橋本座長】 ありがとうございます。

それでは、まだ時間がございまして、補足のご意見、あるいはご感想等がございましたら、挙手にて発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。特にございませんでしょうか。お願いします。

【大下委員】 東京商工会議所の大下です。

座長等からお話があった「消費者等」、「顧客等」、あるいは「就業者等」の表現ぶりは、ここまで議論が進んできているB to Cだけではなく、B to B等も含めるということを考えると、都民の方を含めてきちんと理解できるような表現ぶりにぜひ修正いただきたい。どのような言葉が適切なのかは難しい部分もあります。単語を置き換えるだけでは十分ではなく、そのほかの部分でカバーをしなければ

ばいけないところもあるかと思いますが、表現のところはしっかり考えていく必要があるのかなと、皆さんのお話を伺っていて思いました。

その上で1点。12ページのところの消費者（等）の責務というところで、つまり、サービスの提供を受ける側の責務として、「理解を深める」ということにとどまっています。ここで、なぜ「カスタマーハラスメントを行わない」と書けないのか、書いていないのかというところにいささかの疑問を感じます。分かればいいのかというような、揚げ足を取るような言い方で恐縮ですが、恐らくその中には、理解をすれば当然しないということなのだろうと思うのですが、他方で、事業者の責務はたくさん書いてある。やらなければいけないことがたくさん書いてある。おかしなことは書いていないと思いますが、なぜカスタマーが、加害者という言い方をしているのかどうかは分かりませんが、加害者となるハラスメントについてのルールの中で、そのルールを理解するだけここに書いてあって、ハラスメントを行わないと書かないのか、書いていないのかというところが素朴な疑問です。

【橋本座長】 私からも今の補足をしますと、18ページの図の下のほうを見ますと、都民よりもカスタマーハラスメントの主体というのは広がっているわけですね。都民にはカスタマーハラスメント防止に関する施策に協力する責務があつて、しかし、消費者等にはそこに至っていないと、結局、都民のほうの責務が重くなつていて、しかし、同じように、消費者等、ないしは顧客等としてハラスメントをする立場に立つことがあると読むと、これは、大下委員がおっしゃったように、なぜそうなるのかという素朴な疑問が私にも生じるわけですが、これは事務局のほうから何かご見解をいただけますか。

【内田部長】 事務局です。これまでの議論を基に皆様のご意見を仮にたたき台としてご提示するところという形になるのかなというふうに、素材として今日はご提供させていただきまして、そのたたき台を作成するに当たって、これまでの議論の中でも、加害者になり得る方と、被害を受ける側と、それが都民なのか、都民以外も含まれるのか、そうしたことが同じ主体の中でかなり重複したり、はみ出たりする部分があるかなというご議論もあつたかなというふうに思います。それをちょっと仮に素材として今日は提供させていただいたということでございまして、いただいたご意見を引き続き整理していく必要があるのかなというふうに考えております。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

原委員、お願いします。

【原委員】 今回の点の私なりの理解ということなんですけれども、資料の12ページに「責務」とありますよね。これは恐らく、労働施策総合推進法、いわゆるパワハラ防止法の第30条の3にも同じような責務規定があるのですが、これはいわゆる努力義務的なものであつて、つまり、こういったことをやっていくのだということをやっているわけです。それとは別に、例えば、消費者等、あるいは顧客等はカスハラをやってはいけないということが、別途、禁止規定で（ルールの案の中に）入っている。これは（責務規定のほうは）、より広くやっていくことだから、いろんなことを書けるといふ部分があるわけですね。そこで私は、事業者の責務で、安全を確保するように努めていくのだけれども、これは努めるだけではやっぱり駄目で、努めなかった場合に安全配慮義務違反で賠償責任が生じることもありますよねということをおっしゃったのです。なので、いろいろな整理ができると思うのですが、趣旨の理解としては、12ページの各主体の責務については、広くこういったことをやっていくということを条例に盛り込むことによって、より分かりやすく、例えば、都はこういうことをやっていきましょう、都民、消費者はこういうことをやっていきましょうといったことを広く求めるということで、やらなかったら何か責任が直ちに生じるということではないという（形で）、そういった「努力」をしていくことなのだと理解することもできるかな、と感じておりました。

【橋本座長】 ありがとうございます。

では、事務局からお願いします。

【内田部長】 原委員、ありがとうございます。ちょっと補足をさせていただきますと、皆様方の中から禁止規定を設けるべきというふうなご意見が出ておりましたので、それを、9ページでしたでしょうか、禁止規定というふうに表現をしますと、「何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない」というところがそれに該当するのかなというふうに考えました。そこからさらに、皆様がおっしゃいました責務といった場合には、原委員がおっしゃってましたとおり、禁止規定と責務というのは意味合いが少し違うのかなというふうに考えまして、事務局ではこのような整理を示させていただきますいております。

【橋本座長】 では、内藤委員、お願いします。

【内藤委員】 内藤です。

今、大下委員がおっしゃるように、多少分かりにくいというか、側面はあるのかなと思うんですが、国の法律でもこのように規定していることがありまして、ハラスメント関係でも、労働施策総合推進法の中で事業主の措置義務というものは別にあるのだけれども、今、原委員がおっしゃったような労働施策総合推進法の第30条の3のところでは、責務規定のところでは事業者について、新たにまた別に事業者の責務という形で書いています。どういう違いかという、やることの範囲が違って、その責務というのは、今で言うと、スライドの14枚目の(4)です。さっき新規で私がいいのではないかとやった部分のポツの1つ目です。さっきは2つ目のところをいいのではないかとやったのですが、1つ目のところ。企業として、自分のところの労働者が取引先にカスハラをしないといったところなどは、国で言うところの労働施策総合推進法の第30条の3の中で、仕事をするとき、外の人にもやらないようにしようという責務という形で書かれていたり、これは措置義務とはちょっと違う範囲のことを求めていると。ちょっと分かりにくいですが、やる範囲が違うような形で書くようなことがあります。ですから、その辺を整理すれば、責務とこちらの措置のところでは区分けをして、責務と「何人も」の禁止のところを区分けできないのではないかなというふうに思います。

あと、もう1点、ついでにいいですか。

【橋本座長】 どうぞ。

【内藤委員】 いいです。大丈夫です。

【橋本座長】 よろしいでしょうか。議論が深められたというふうに思います。

それでは、特にご発言はありますでしょうか。

では、佐々木委員、お願いします。

【佐々木委員】 これからのスケジュール感というんですかね。これからこの検討部会で具体的に条例化に向けてやりましょうというお話が今、進んでいるかと思うんですけれども、スケジュール感はどうのように今、進めようとされているのかということと、あと、この部会でどこまで何を深めていくのかなというところを、お話しできる範囲でお示しただけならと思うんですが。

すみません、以上です。

【橋本座長】 内田部長、お願いします。

【内田部長】 この後の座長におまとめをしていただく時間になるかと思うんですけれども、僭越ながら、もし議論が尽くされたというようなご見解でありましたら、この会議の親会議は公労使会議ですので、まずはそちらにご報告をするということになるのかなというふうに思っております。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

それでは、時間も参りましたので、最後のまとめに入らせていただきたいと思います。

本日は、カスタマーハラスメント防止のためのルール作りの具体的内容について、経済団体、労働

団体、専門家、それぞれのお立場から積極的にご発言をいただきました。委員の皆様、関係者の方々のご努力によりまして、働く人を傷つけない社会、経済・社会のルール作り、あるいは、その仕組みの在り方について議論を深めることができました。座長として皆様に深く感謝をします。

この会議も4回目となりまして、条例やガイドラインなど、東京都に期待するルール作りに関する議論は尽くされ、皆様の認識もおおむね一致したと思われまますので、この会議の議論の内容を事務局において整理して、今お話に出ました公労使会議に報告し、議論を進めていただきたいというふうに思っておりますが、いかがでございますか。

(異議なし)

【橋本座長】 それでは、公労使会議への報告は事務局に一任しまして、第4回の会議はこちらで終了したいと思います。

それでは、事務局にお返しします。

【内田部長】 橋本座長、委員の皆様、どうもありがとうございました。今日も貴重なご意見をいただき、感謝を申し上げます。座長からお話ありがとうございましたとおり、これまでのご議論を事務局のほうで整理しまして、公労使会議に報告させていただきたいと思っております。

それでは、これをもって終了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。お疲れさまでした。

午前11時55分閉会