

令和6年度第1回埼玉県カスタマーハラスメント防止対策に関する専門委員会  
議事概要

日 時:令和7年1月14日(火) 17時00分~18時30分

場 所:庁議室

出席者:別添のとおり

概 要:

○ 委員長互選

- ・カスタマーハラスメント防止対策に関する専門委員会設置要綱第4条第1項により、委員長の選出について意見を求めたところ、大高委員から「事務局に一任」の発言があり、全員から了承された。
- ・事務局により、島田恭子委員を委員長に選出した。
- ・島田委員長の指名により、池内裕美委員を副委員長に選出した。

○ 議題

1 それぞれの業界・団体におけるカスタマーハラスメントの実態や防止対策について

(安藤委員:埼玉県中小企業団体中央会)

- ・多種多様な業種が加盟しており、それぞれ事例があるのだろうとは想像するが、具体的には把握していない。

(佐野委員:(株)パレスエンタープライズパレスホテル大宮)

- ・厚生労働省の企業対応マニュアルにより、基本方針をホームページ等で公開している。
- ・カスタマーハラスメントの実態として、ホテルから何かしら金銭を取ろうとするもの、泥酔したお客様によるクレームなどがある。
- ・時代とともに変化はしているが、お客様第一主義という考え方があり、お客様と対等というところまで至っていないのが現状。

(大高委員:埼玉労働局)

- ・労働局はパワハラ等企业に措置義務を課す法令を担当しているが、昨今は企業からカスタハラ対策に関する相談も寄せられており、企業対応マニュアル等に沿ってアドバイスをしている。
- ・顧客に対し、これ以上は対応しなくてよいという線引きを労働局にしてほしいという相談がある。この線引きが企業として課題になっているのではないか。
- ・法律でカスタハラ対策について、事業主の雇用管理上の措置義務とすることが検討されている。カスタハラの場合措置義務等の具体的な内容は、現行法に規定されている4種類のハラスメントの措置に倣った形で検討が進められている。

(廣田委員:埼玉県消費者団体連絡会)

- ・消費者センターと連携しているが、他で相談し、埒が明かずに来られる方に粘られて大変なことも多い。
- ・県の県民生活部で、消費者が意見を言う際の3つのポイントを出しているが、消費者まで周知がされていない。ホームページ上に出されるだけだと消費者は気づかない。消費者

への周知が今後の課題かと思う。

(潮田委員：埼玉県老人福祉施設協議会)

- ・認知症、精神障害の方からの暴言、暴力に対して、それがハラスメントなのか、病気によるものなのかの線引きができない。
- ・暴力や、体を触られるなどのセクハラにより職員が傷つき、離職につながる。
- ・利用者の家族や判断能力がある方に対しては、重要事項説明と契約書で事前に同意を得ることを徹底したいが、小規模の事業所などは手が回らないのが現状。

(上月委員：埼玉弁護士会)

- ・大学や専門学校、企業等でハラスメントに関する講義の依頼が多くあり、その中にはカスタマーハラスメントに特化した講義や授業を希望する依頼もある。
- ・大学では看護学部の打診が多かった。医療関係、福祉など患者さんがいるところでは従業員に対するケアなど相談窓口の案内をしたいのかなと感じた。
- ・弁護士の業界では相談者から「こういうこともやって欲しい」「必ず実現できると言ったのに、できないとは何事か」と強く言われることはよくあり、個々の委任契約書の中で、内容を特定しておくことが大事だと考える。
- ・話をする相手から嫌がらせを受けることもある。電話や事務所への来訪のほか、最近ではインターネットへの口コミで事実と違う書き込みをされることもある。

(池内副委員長：関西大学教授)

- ・「事業者と業界団体が一体となった防止対策について」という論点でお話したい。

(島田委員長：(一社)ココロバランス研究所)

- ・組織の個々のマニュアルが割とできている状況で、それをどのようにして従業員に生きたマニュアルとするかというステージに来ている。その前提には条例があり、条例でできることが見えてくるのかなと考える。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のメンタルヘルスの悪化、生産性の低下等がデータで示されている。データに基づき、実態に基づいてどう対策していくのか。
- ・消費者、対応者、組織のお互いが民度を上げ、リテラシーを上げ、賢明になること。思いやりを持って行動できることが防止対策となると考える。

## 2 主な論点について

(池内副委員長)

- ・条例制定は有効だと考える。ただし、「線引きをどこに設定するか」を明確にしなければ、実効性を持たせることは難しい。
- ・条例の制定はあくまで手段であり、目的化してしまわないよう注意が必要。
- ・中小企業への財政的・人的支援は不可欠。韓国・ソウル市では「ソウル市感情労働従事者権利保護センター」による支援があることで、条例が実効性を持って機能している。

(佐野委員)

- ・深夜に起きた室内の清掃が不徹底とのクレームの対応に1日半かかり、従業員が精神的な苦痛を受ける事例があった。
- ・宿泊代を受け取らない対応をしたが、対応が正しかったのかどうか、正直分からない。こういう事例は多々ある。

(島田委員長)

- ・条例で線引きするというよりは、条例をもとに組織で落としをしたときに、きちんとした線引きを決めていくための手引き、ヒントになるようなものとして条例化があるというイメージで考えていくのかなと思う。

(廣田委員)

- ・条例ができた際には、消費者が、自分の言いたいことを相手に伝えつつ相手が傷つかない方法を学べる場があったり、犯罪にあたる行為であるということを周知することにより、お互いが良いコミュニケーションをとれるような関係になれるといい。

(安藤委員)

- ・正当なクレームは、むしろ成長、改善のためのチャンスだととらえる必要がある。一方的に線引きするのではなく、業界と事業者との一体となった対策で個別のものはゆだねる制度設計が現実的だと思う。
- ・従業員をとにかく守るという点は外してはいけない。また、公正な事業活動に対するカスハラについては毅然とした対応する。そのことが従業員保護にも繋がり、正当な事業活動を担保する。事業者側としては、言いがかりに対しては毅然と対応することが基本的な姿勢だと思う。

(潮田委員)

- ・条例制定の有効性はあると思っている。
- ・利用者に対してのハラスメント行為はだめとされている一方、利用者からのハラスメント行為に対して働く人の権利は空欄になっている。指針を作っても、線引きができない状況である。
- ・県から指針、マニュアル等の作成を義務化されるなどしないと、労働者の権利が守れないのではないかな。ある程度強い力で進める方がよい。

(上月委員)

- ・従業員を保護する目的のもと、条例を加害者に対し罰則規定などで周知、働きかけるものとするのか、消費者に対しカスハラとならない伝え方の周知をするのか。または、その両方とするのか。
- ・さらに、事業者に対し、安全義務違反となることを防ぐために事業者の責務としてやらなければならないことという目線で条例を作るかという視点での話ができるとよい。
- ・労働者の保護と事業者の責任のどちらにウエイトを置くのかで一歩進んだものが作りやすいのではないかな。
- ・条例を踏まえ、企業の中でマニュアルや指針を作ることが重要と言う視点で条例が作れるとよい。

(大高委員)

- ・カスハラについては行為者は消費者が主となることから、事業主に雇用管理上の措置義務が創設されても、事業主だけで取り組むことは難しい。国の審議会の中でも消費者に向けた周知啓発、事業主・消費者・労働者からの相談対応、中小企業に対する経済的な支援の必要性について意見が出されている。
- ・条例を踏み込んだものとするなら、法律に含まれていない行為者からの謝罪、行為者への注意といったことを示すことができないか。

### 3 県が行うべき支援等について

(池内副委員長)

- ・中小企業は自社のみでの対策が難しいため、「ソウル市感情労働従事者権利保護センター」のような支援機関の設立が必要。
- ・対策の進め方や法的・資金的な相談に対応するほか、研修やコンサルティングなど教育・支援業務を担う機関が求められる。
- ・罰則には賛成しかねる。むしろ前向きな施策、たとえば企業に対してインセンティブを与える仕組みが望ましい。金銭的支援ではなく、女性活躍推進法に基づく「えるぼし認証制度」のように企業イメージ向上につながる仕組みが適切と考える。

(廣田委員)

- ・条例を作ったがだれも知らないということは問題。条例の周知徹底をしていただきたい。

(潮田委員)

- ・マンパワー的なサポートが絶対に必要。中小事業者では指針の作成も現実的に難しい。
- ・雛形の提供、訪問によるアドバイスなどのサポートが継続的にあると現場としては安心。

(大高委員)

- ・カスハラを許さないという方針を明確にするため、チラシなどを作成し掲示するのは中小でも取り組みやすいのでは。
- ・労働局でもホームページやSNSで周知しているが、行き届いていない。県内の中小企業に周知するために、コンサルタントなどマンパワー的な支援があれば国としてもありがたい。

(佐野委員)

- ・消費者、お客様にカスタマーハラスメントとなる行為自体をどう周知、伝えていくか。
- ・ホテルではブランドイメージもあり、ポスターの掲示等は難しい。また、そうした方を排除しているという印象を与えてしまう。他の手段があるとよい。

(安藤委員)

- ・条例の制定の有効性については賛成だが、罰則についてはネガティブである。
- ・条例で指針やマニュアルの作成を定めたとしても、中小企業は対応に手が回らない。
- ・「えるぼし」のような企業へのインセンティブについて、大企業は対策をとりやすいが、やはり中小は難しい。しかし、週休2日制度のように大企業がやることにより中小に波及する面もある。
- ・大企業、中小企業、すべてが取り組む項目、できれば取り組む項目など、大企業、中小企業の区分に応じてトーンを変えた方がよい。

(上月委員)

- ・単に周知するだけでなく、何か1つでも、県民の人たち皆にこれは伝わったということが出せるようなものになる周知の仕方が良い。

### ○ 閉会

- ・追加の意見については1月21日(火)を期限として、事務局へメールで提出。
- ・次回は2月19日(水)を予定している。詳細については追って連絡する。

## (別添)委員名簿

	氏名	所属団体・役職等	出欠
委員長	島田 恭子	一般社団法人 ココロバランス研究所 代表理事	御出席
副委員長	池内 裕美	関西大学社会学部 教授	御出席
委員	安藤 宏	埼玉県中小企業団体中央会 専務理事	御出席
	潮田 花枝	埼玉県老人福祉施設協議会 副会長(社会福祉法人愛の泉理事長)	御出席
	大高 和久里	埼玉労働局 雇用環境・均等部長	御出席
	上月 裕紀	うららか法律事務所所属弁護士	御出席 (オンライン)
	小林 孝彰	連合埼玉 副事務局長	御欠席
	佐野 義克	株式会社パレスエンタープライズパレスホテル大宮 取締役販売促進支配人 (埼玉県経営者協会 推薦)	御出席
	廣田 美子	埼玉県消費者団体連絡会 幹事 さいたま市消費者団体連絡会 代表	御出席
	松本 眞彦	埼玉県医師会 常任理事(医療法人眞幸会草加松原整形外科医院長)	御欠席