

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(第2回)

令和7年2月19日(水)

埼玉県産業労働部

次 第

1 開会

2 局長挨拶

3 議題

 カスタマーハラスメント防止対策について

4 閉会

資料一覧

- 1 第1回専門委員会の主な意見 【資料1】
- 2 今後のスケジュール(予定) 【資料2】
- 3 カスタマーハラスメント防止対策の基本的な考え方(たたき台)
【資料3】
- 4 本日特に御助言をいただきたい事項 【資料4】

【参考資料】 委員名簿

第1回専門委員会の主な意見

資料1

論点	主な意見
条例等	➤ 業種・業態によってカスハラの状態はまちまち。業界・事業者がマニュアルを作成すること等の重要性を条例で打ち出すべき。 ➤ カスハラ対策に当たっては、①カスハラの定義、②社会全体での取組、③事業者に対する財政的・人的支援の3つがポイント。それらを盛り込んだ条例が有効。 ➤ 改正法は、労働者保護の観点から事業主の措置義務を規定するに留まることが予想されるため、加害者(行為者)の責務などを盛り込んだ条例制定が有意義。 ➤ サービス提供義務がある医療福祉の従事者を守るため、条例等の法的根拠がほしい。 ➤ 「加害行為の防止」と「労働者保護」どちらに重点を置くべきか。
その他	➤ ハラスメントの線引きは難しい。 ➤ 上手な苦情の申し立て方、ハラスメントにならない方法等カスハラの起点となる消費者教育が重要。 ➤ 罰則よりも、インセンティブの付与(認証・認定等)による実効性確保がよい。 ➤ 埼玉県は、ほとんどが中小・小規模企業。それらを支援する総合的な支援センター(相談、研修、コンサルティング業務等を実施)を設けてはどうか。

⇒ 条例制定に向け、検討を深める

今後のスケジュール(予定)

資料2

	令和6年度	令和7年度			
	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
「基本的な考え方」作成	作成				
条例案作成					
県民コメント			(1か月)		
条例案議会提案	助言	助言		提案	
指針等作成					
専門委員会	第1回、第2回 (第3回書面)	第4回		第5回	
庁内連絡会議		第2回			
その他	改正法提案？				

カスタマーハラスメント防止対策の基本的な考え方(たたき台) 資料3

I 総論

- 1 検討の背景、必要性
- 2 カスタマーハラスメントへの対応の考え方

II 条例検討の方向性

- 1 条例検討に当たっての基本的な方針
- 2 実効性確保のための工夫

III 条例骨子

【骨格】

- 1 目的
- 2 定義
- 3 基本理念
- 4 各主体の責務
- 5 県の基本的な施策

IV 改正法案と条例骨子

V 指針

指針のイメージ

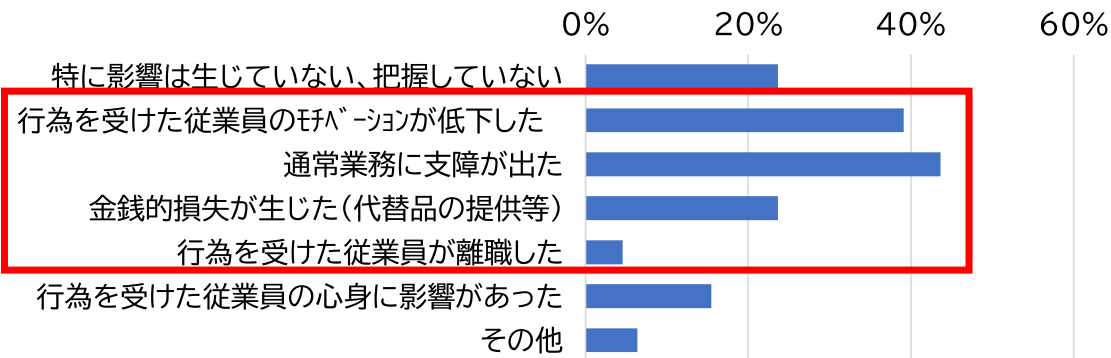
※たたき台
御意見等をいただいてより良い案を
作成するために仮に作る案、アイデア。
修正・変更が前提。

1 検討の背景、必要性

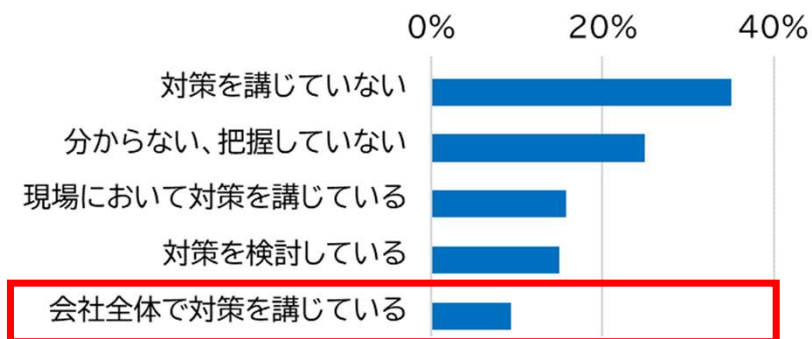
- カスタマーハラスメントは、働く人の人格及び尊厳を侵害し、業務の遂行に支障を生じさせるものである。
- カスタマーハラスメントを受けた労働者は、「仕事に対するモチベーションが低下した」など、悪影響を被っており、心身に支障を及ぼし、退職に至ることもある。
- 埼玉県四半期経営動向調査(令和6年10～12月期)では、企業への影響として「通常業務に支障が出た」「金銭的損失が発生した」との回答が上位となっている。
- また、「会社全体で対策を講じている」と回答した企業は約9%にとどまっており、対策を講じていない理由として、必要性を感じていない企業を除くと「カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断が難しい」「対策を講じるためのノウハウがない」との回答が上位となっている。
- このような状況を踏まえ、本県のカスタマーハラスメント防止対策について検討する。

1 検討の背景、必要性

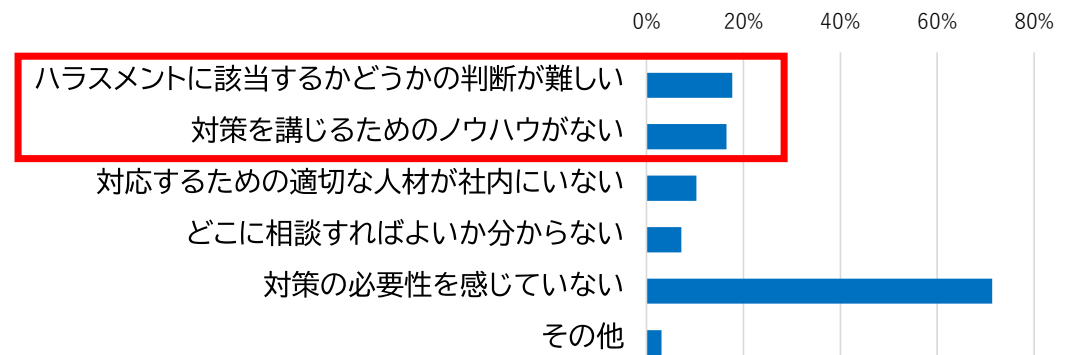
カスタマーハラスメント行為による企業への影響



カスタマーハラスメント対策の実施状況



現状、対策を講じていない理由



2 カスタマーハラスメントへの対応の考え方

- カスタマーハラスメントは、労働者の人格及び尊厳を侵害し、業務の遂行に支障を生じさせ、労働者の心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続や他の顧客等の消費生活環境に影響を及ぼすものであり、**社会全体で防止する必要がある**。
- そのためには、何人も、あらゆる場所及び状況において、**カスタマーハラスメントを行ってはならないということを、明確に示す必要があり、条例の制定は有効である**。
- なお、顧客等による正当な苦情の申出等を行う機会を確保することが、当該顧客等の権利を擁護するものであるとともに、サービスの改善など事業者の事業活動の発展に資することを踏まえ、顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられることのないよう配慮することも必要である。

1 条例検討に当たっての基本的な方針

- カスタマーハラスメントの禁止を明確に規定し、強いメッセージを発する。強いメッセージは、消費者教育にもつながる。
- 社会全体で防止することを規定する。
- カスタマーハラスメントを禁止するということは、カスタマーハラスメントではない正当な要求・クレームに真摯に向き合うことであり、顧客等の権利を大切にすることでもあるということを明確に規定する。
- 改正が見込まれる労働施策総合推進法と条例とがあいまって対策を推進することを旨とする。

II 条例検討の方向性

資料3

2 実効性確保のための工夫

政策目的(=条例制定の目的)を実現するために、「望ましい行為」(カスタマーハラスメントを防止するための対策)や「望ましくない行為」(カスタマーハラスメント)を明確化し、**規制及び誘導双方の政策手法を用いることにより、条例の実効性を確保**する。

	主な政策手法	
	規制	誘導
望ましい行為	・義務 ・努力義務 ・違反者に対して、勧告、命令、公表、罰則	・補助 ・認証 ・情報提供 ・広報啓発
望ましくない行為	・禁止 ・違反者に対して、勧告、命令、公表、罰則	・情報提供 ・広報啓発

主に県の施策による誘導が中心

骨 格

- 1 目的 条例制定の目的及びその目的を実現するための概要について規定
- 2 定義 望ましくない行為及び各主体の定義について規定
- 3 基本理念 条例に基づく施策等を行うに当たり、重要となる考え方について規定
- 4 各主体の責務 各主体が行うべき望ましい行為について規定
- 5 県の基本的な施策 条例の目的を達成するために県が実施すべき基本的な施策について規定

1 目的

この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、県、顧客等、事業者及び就業者等の責務を明らかにするとともに、カスタマーハラスメントによる被害の防止、回復等に関する施策（以下「カスタマーハラスメント防止対策」という。）の基本的な事項を定めることにより、顧客等の豊かな消費生活、就業者等の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。

- 基本理念
- 各主体の責務
- 被害防止、回復等に関する施策

- 顧客等の豊かな消費生活
- 就業者等の安全及び健康の確保
- 事業者の安定した事業活動

持続可能な社会の実現

2 定義

(1) 顧客等

就業者等から物品若しくは役務の提供(公共サービスを含む。)を受ける者(受ける可能性のある者を含む。)、又は就業者等の業務に関係する者をいう。

※取引先、施設利用者、その他の利害関係者を含むものとし、県民か否かを問わず、カスタマーハラスメントの行為者となる可能性のあるすべての個人、法人・団体とする。

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会(第80回)令和7年1月24日 資料
「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案要綱」より
「顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者」

(2) 事業者

顧客等に物品若しくは役務を提供する事業(非営利を含む。)を行う法人その他の団体(国や地方公共団体の機関を含む。)、又は事業を行う場合における個人をいう。

※官民や規模を問わず、県内で事業を行う、個人、法人・団体

(3) 事業者団体

事業者として共通の利益を増進することを主たる目的とする事業者の結合体又はその連合体をいう。

(4) 就業者等

事業者の役員若しくは使用人その他の就業者又は事業者(個人に限る)をいう。

2 定義

(5) カスタマーハラスメント

就業者等に対する顧客等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた言動であって、就業者等の就業環境が害されるものをいう。

【参考】

労働政策審議会 雇用環境・均等分科会(第80回)令和7年1月24日 資料

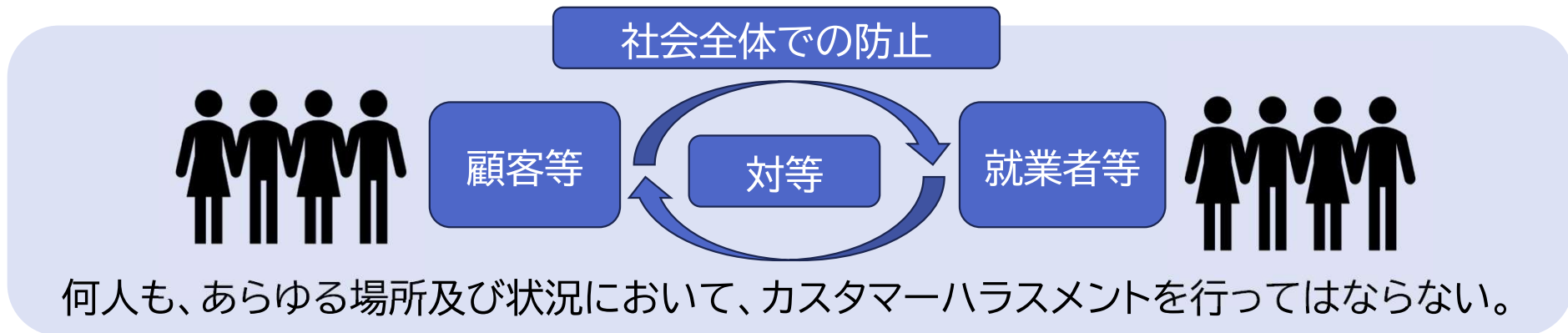
「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案要綱」より

三 職場における顧客等の言動に起因する問題に関して事業主が講ずべき措置等

1. 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者(以下四の5において「顧客等」という。)の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならないものとする。

3 基本理念

- (1) カスタマーハラスメントは、就業者等の人格及び尊厳を侵害し、業務の遂行に支障を生じさせ、就業者等の心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動の継続や他の顧客等の消費生活環境にも影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止を図らなければならない。
- (2) 何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。
- (3) カスタマーハラスメント防止対策を推進するにあたっては、顧客等と就業者等とが対等な立場において相互に尊重することを旨としなければならない。
- (4) この条例の適用に当たっては、顧客等の苦情の申出等を行う機会を確保することが当該顧客等の利益を擁護するものであるとともに事業者の事業活動の発展に資することを踏まえ、顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられることのないように配慮しなければならない。



4 各主体の責務

(1) 県の責務

県は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止対策を総合的に実施するものとする。

(2) 顧客等の責務

- ① 顧客等は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。
- ② 顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。

(3) 事業者の責務

- ① 事業者は、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止対策に主体的に取り組むとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。
- ② 事業者は、その事業に関して就業者等がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者等の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対して、その中止の申入れその他の必要で適切な措置を講ずるよう努めなければならない。
- ③ 事業者は、その事業に関して就業者等が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- ④ カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合には、事業者はこれに応ずるよう努めなければならない。

4 各主体の責務

(4) 事業者団体の責務

事業者団体は、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めるとともに、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメント防止対策について、必要な助言、協力その他の援助を行うよう努めなければならない。

(5) 就業者等の責務

- ① 就業者等は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
- ② 就業者等は、その業務に関して、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。

5 県の基本的な施策

(1) 施策の促進

県は、事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)が行うカスタマーハラスメント防止対策を促進するため、この条例に定める施策その他の必要な措置を講ずるものとする。

(2) 指針の作成

① 県は、カスタマーハラスメント防止対策に関する指針(以下「指針」という。)を定めるものとする。

② 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

ア カスタマーハラスメントの内容に関する事項

イ 事業者等の取組に関する事項

ウ 前各号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメント防止対策に必要な事項

③ 県は、指針を定め、又はこれを変更したときは、速やかに、これを公表するものとする。

(3) 情報収集及び情報提供

県は、カスタマーハラスメントの実態及びカスタマーハラスメント防止に係る取組等の情報を収集し、事業者等に、情報提供を行うものとする。

5 県の基本的な施策

(4) 相談支援体制の整備

県は、カスタマーハラスメントにより心身に被害を受けた就業者等からの相談及びカスタマーハラスメントに関する事業者、顧客等からの相談に的確に応ずるため、身近に相談することができる体制の整備その他の必要な施策を講ずるものとする。

(5) 啓発活動等

県は、カスタマーハラスメントを防止することの必要性及び重要性に対する県民の関心と理解を深めるため、啓発活動及び教育活動の実施その他の必要な施策を講ずるものとする。

(6) 関係機関との連携

県は、カスタマーハラスメント防止対策を効果的に推進するため、関係機関、労働者団体、事業者団体その他の団体の間における連携強化を図るために必要な施策を講ずるものとする。

※その他

零細事業者や個人事業主(一人親方)のカスタマーハラスメント防止対策に対する支援等本県の実情に即した施策

IV 改正法案と条例骨子

資料3

改正法案(法律案要綱*)と条例骨子の類似条文の対比

*「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案要綱」

国による啓発活動

改正法案	条例骨子
何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことに鑑み、規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的行わなければならないものとする。	・何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

国(又は県)が講ずべき措置等

改正法案	条例骨子
事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定める。	・事業者及び事業者団体が行うカスタマーハラスメント防止対策を促進するため、この条例に定める施策その他の必要な措置を講ずるものとする。 ・カスタマーハラスメント防止対策に関する指針を定めるものとする。

IV 改正法案と条例骨子

資料3

国(又は県)の責務

改正法案	条例骨子
労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことその他当該言動に起因する問題に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならないものとする。	・基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止対策を総合的に実施するものとする。 ※県の基本的な施策として、指針の作成、情報収集及び情報提供、相談体制の整備、啓発活動等、関係機関との連携を記載

IV 改正法案と条例骨子

資料3

事業主(又は事業者)が講ずべき措置等

改正法案	条例骨子
職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に係る有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。	・基本理念にのっとり、カスタマーハラスメント防止対策に主体的に取り組むとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。 ・その事業に関して就業者等がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者等の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対して、その中止の申入れその他の必要で適切な措置を講ずるよう努めなければならない。
労働者が相談を行ったこと又は当該事業主による相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。	
他の事業主から当該事業主の講ずる措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければならない。	・カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から必要な協力を求められた場合には、事業者はこれに応ずるよう努めなければならない。

IV 改正法案と条例骨子

資料3

事業主(又は事業者)の責務

改正法案	条例骨子
顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる措置に協力するように努めなければならない。	・その事業に関して就業者等が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。	

事業者団体の責務

改正法案	条例骨子
	・県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めるとともに、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメント防止対策について、必要な助言、協力その他の援助を行うよう努めなければならない。

IV 改正法案と条例骨子

資料3

労働者(又は就業者等)の責務

改正法案	条例骨子
顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる措置に協力するように努めなければならない。	・ 基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。 ・ その業務に関して、事業者が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。

顧客等の責務

改正法案	条例骨子
顧客等言動問題に対する関心を深めること等に努めなければならない。	・ 基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者等に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。 ・ 県が実施するカスタマーハラスメント防止対策に協力するよう努めなければならない。

指針のイメージ

- (1) カスタマーハラスメントの内容に関する事項
- (2) 県の施策に関する事項
- (3) 事業者の取組に関する事項
- (4) 事業者団体の取組に関する事項
- (5) 各団体共通ガイドライン

【参考】東京都 カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)

カスタマーハラスメントの内容に関する事項、顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項、都の施策に関する事項、事業者の取組に関する事項その他カスタマーハラスメントを防止するために必要な事項について定めている。

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharashishin/index.html>

- 1 条例制定の必要性について(「Ⅰ 総論」)
- 2 条例検討に当たってのポイント及び罰則や制裁措置等実効性確保のための工夫について(「Ⅱ 条例検討の方向性」)
- 3 条例の骨格、目的、基本理念、本県の実情に即した施策等について(「Ⅲ 条例骨子」)
- 4 改正法案と条例とがあいまった対策の推進について(「Ⅳ 改正法案と条例骨子」)

委員名簿

参考資料

(敬称略)

氏 名	所属団体・役職等
あんどう ひろし 安藤 宏	埼玉県中小企業団体中央会 専務理事
いけうち ひろみ 池内 裕美	関西大学社会学部 教授
うしおだ はなえ 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)
おおたか わくり 大高 和久里	埼玉労働局 雇用環境・均等部長
こうづき ゆうき 上月 裕紀	うららか法律事務所所属弁護士
こばやし たかあき 小林 孝彰	日本労働組合総連合会埼玉県連合会 副事務局長
さの よしかつ 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)
しまだ きょうこ 島田 恭子	一般社団法人 ココロバランス研究所 代表理事
ひろた よしこ 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
まつもと まさひこ 松本 眞彦	埼玉県医師会 常任理事(医療法人真幸会草加松原整形外科医院長)