

令和6年度第2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2月19日（水） 14時00分～16時00分

場 所：庁議室

出席者：別添のとおり

概 要：

資料に基づき事務局から説明を行い、以下のとおり意見が出された。

○ 議題

1 条例制定の必要性について（「Ⅰ 総論」）

（小林委員）

- ・知事に対しカスタマーハラスメントと消費者教育についての条例制定を要請しており、条例制定は必要であると考えている。

（安藤委員）

- ・対応についての考え方（p8）として、カスハラを起こさせない、起きた場合はできるだけ限定させるように対処。カスハラを発展させないことに加え、その対策を改善していく。対応についてもPDCAを回して次に起きた時により上手に対応できるようにしていく。フェーズごとに、何をやれるか、やるべきなのか。まずそこが必要。

（佐野委員）

- ・企業側、労働者・就労側、顧客・消費者にどのように知らせていくかが一番重要
- ・周知啓発を進めていくために条例がまずは必要だと思っている。

（大高委員）

- ・条例制定というのは必要というふうに思っており、期待しているところ。

（松本委員）

- ・条例は必要。すでにある法律で対応できない部分について、抑止力となる条例であればよい。
- ・働き方改革や医療機関の応召義務について、時間外診療の強硬な要求があった場合など、労働基準法、医師法との絡みを条例に盛り込めないか。

（廣田委員）

- ・条例は必要。
- ・消費者の正当なクレームは聞いていただきながら、カスハラにならない対応を消費者教育で行う必要があると思っている。

（潮田委員）

- ・条例制定の必要性を感じている。
- ・高齢者福祉の分野でも大変数が多い。その中で、対応に対する指針、利用者・お客様に対する説明には条例があったほうがやりやすい。

（池内副委員長）

- ・条例は必要であり、制定すべきと考える。

- ・現状では企業のカスハラ対策が不十分との声があり、条例の制定を通じて県が支援体制を整え、カスハラ防止に向けたサポートを強化することは非常に有効な手段だと考える。
- ・条例は、労働者、企業、消費者、社会全体にとって必要不可欠なものになると期待している。

(上月委員)

- ・パワハラ、セクハラについては、ある程度社会に浸透してきている。
- ・次に社会全体として取り組むべきハラスメントは、顧客からの嫌がらせ、いわゆるカスハラであり、施策を考えていくタイミングに達しているので、条例制定の必要性は高い。

(島田委員長)

- ・条例は必要。条例の強みは、消費者、団体・組織、その組織の従業員という三つの立場からきちんと制定できるというところがある。
- ・他に変えられない必要性を感じている。

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」)

(小林委員)

- ・県としてどれだけ強いメッセージを載せていくかを考えると罰則がついている方が良い。桑名市のような形での罰則は必要。
- ・繰り返される悪質なものに関しては必要であろうと思っている。

(安藤委員)

- ・条例制定については是である。
- ・(p10)政策課題を解決していくには、規制や誘導のほか、予算事業にして実行していくもの、県民運動として実行していくものなど、様々な手法があり、その中で条例でないといけない部分、条例が効果的であるという考え方の道筋を立てる必要がある。
- ・「実効性の確保」について、何の実行性を議論するべきか、検討の余地がある。

(佐野委員)

- ・東京都など4月1日から条例が施行されるが、カスハラの禁止という強いメッセージだと思っている。
- ・罰則については、ある程度の罰則ができたとしても、それを執行することによる嫌がらせ、ブランドイメージの低下の懸念があり、現場としては執行できないのではないかと考える。
- ・行き過ぎたクレーム、カスハラについては、今ある法律で対応できるのではないかと考える。
- ・罰則について、BtoC の場合は執行しづらいと思うが、BtoB という組織的なカスハラへのペナルティを考えてもいいのかなと思う。

(大高委員)

- ・カスハラは行為者が社外の方であり、顧客に対してどこまで言えるのか悩んでいる企業にとって実効性のあるものにしたい。
- ・罰則に効果があるか、違う方法がいいのかについては、なかなか難しいという思い。
- ・企業に対し、すでにあるハラスメントの防止措置と同じような義務が法律で義務化された場合、特に中小企業が防止措置義務を守っていくための支援という観点で実効性ある取組について、議論をしたい。

(松本委員)

- ・元々ある刑法等で罰則があり、条例の罰則は不要と思っている。刑法で対応できない部分について条例で絡めてほしい。
- ・クレームの対応の仕方によって逆カスハラとなる恐れがある。カスハラの範囲、程度など定義して、例えば繰り返されるクレームに対し3回言ってきかない場合はカスハラとして対応するなどの取り決めがあると、現場としてはやりやすい。
- ・SNSでの匿名の誹謗中傷などの行為者の特定などに条例の一部が使えるとよいのではないか。罰則ではないが抑止力となるのではないか。

(廣田委員)

- ・有効性、実効性を確保するには罰則が必要とも思うが、罰則を導入するのも悩ましい。
- ・労働者、消費者の双方で、お互いの立場が対等であるという教育が進む形のものができるのが一番良い。

(潮田委員)

- ・カスハラ防止に関する、社会に対する強く分かりやすいメッセージが必要。
- ・何がいけなくて望ましくない行為なのかを明示できる方が良い。
- ・企業等にとって、義務なのか努力義務なのかは影響が大きい。現場の教育も混乱が予想され、さらに罰則があるとなると理解が大変ではないか。

(池内副委員長)

- ・罰則は非常に有効だが、実効性の面では課題がある。
- ・罰則を適用する場合、どの程度の行為や態度に対して、どのような罰が適切かを判断するのは難しく、明確な基準を定めるには時間を要する。
- ・県としてできることを考えると、インセンティブの導入が有効ではないか。ブランドイメージの向上に加え、表彰制度を通じて優良企業の対策事例の共有が可能となり、情報収集の面でも効果が期待できる。
- ・カスハラ対策を講じた企業に対し、公的な支援制度(PR活動の支援や金銭的支援)を提供する仕組みを導入するのも一案である。
- ・インセンティブの導入は比較的容易であり、まずは実施可能な部分から着手するのが望ましい。

(上月委員)

- ・罰則の規定の是非について、私個人の立場としては賛成でも反対でもない。
- ・罰則を設ける時の懸念点は大きく二つ。1点目は社会全体の浸透を考えた時に、罰則があるからやってはいけないという広がり方でカスハラを防止することがいいのか。2点目は、罰則を設ける際の罪刑法定主義。中でも明確性の原則の観点が無視できないので、定義付けの明確化が必要。黒と白を分けたことによって、グレーゾーンについては特に何もしてなくていい、許されるカスハラだという認識になるのは残念だと思うし、罰則を設ける際には、明確化の観点が高いハードルになるのではないか。

(島田委員長)

- ・自身の講演でカスハラは規制とか抑止ではなくお客様をお互い様に変えていくことだと言ってきている。ただどうしようもないカスハラというものがあることも強く感じている。
- ・大きな事業所であれば対策も取組もできるが、そうでない場合、従業員や組織だとどうしよ

うもないから行政に助けてもらいたいという経緯でできたのが桑名市の実名公表であると聞いている。

- ・現行法で対策できるから罰則はいらないという考え方もある一方で、ストーカー規制法も当初罰則なしだったものが、罰則が付いた。
- ・桑名市もそうだが、実名公表に至った例はほとんどないが、ストーカー規制と同様に、まずはお願いをして、段階を踏んで最後に罰則となる。事業所を行政が守る可能性があるという意味で、罰則が有効であると思う。
- ・ソウル市の例のようなインセンティブを上げていこうという部分が罰則規定により損なわれてしまう、ネガティブな影響もあるとも考える。啓発や教育と相反するメッセージが流れてしまう懸念もある。
- ・一方で、カスハラもどうしようもないところに来ているというのを目の当たりにしており、罰則を視野に入れる必要もあるのかなとも考える。

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」)

(小林委員)

- ・条例制定と同じくらい消費者教育が重要だと思っている。二軸で進めていけないかなという思いがある。
- ・定義には「就業者等の就業環境が害されるものをいう」をまずしっかり入れていただきたいと考えていたところ。入ったというのが非常に良い。

(安藤委員)

- ・p14 カスハラの定義について、カスハラとは言動か、要求自体なのかの議論が必要。
- ・p15 基本理念の挿絵について、顧客等、就業者等に追加して事業者を入れた絵にすることで説得力が増すと思われる。
- ・p18 情報収集については、取組の収集もいいが、事例集があるとよい。事業者に義務を課すとなると話は異なるが、緩い形で実際に発生した事例とそれに対しての成功例、失敗例などが収集できると有益なのではないか。

(佐野委員)

- ・消費者教育に関しては、ぜひ入れ込んでいただきたい。
- ・p15 の挿絵はわかりやすいが、BtoB、BtoC について明確に分かりやすくした方が良い。

(大高委員)

- ・p13 定義については、厚労省と揃えていただけるとありがたい。
- ・p15 基本理念(3)、「対等な立場」という意味を受け手が都合よく解することのないよう、どこかで補足しておくことが必要かもしれない。
- ・p16 骨子、各主体の、事業者団体の責務について、企業、特に中小企業が個々に対応方針を決めることは難しい。事業者団体が主導して業界ごとの方針を定めることを条例に盛り込むことはどうか。
- ・p18～県の基本的な施策について、啓発活動に含まれるのかもしれないが、消費者がカスハラにならない要求の仕方を習得する研修等、カスハラを起こさない仕組みづくりについての記載があるとよい。

(松本委員)

- ・実際に立ち行かなくなる不当な要求をされた時に我慢を強いる風潮は直さなければならぬ。そういったことに条例の読み方ができるとよい。
- ・カスハラをしてくる人の事例を How to 風にまとめ、取説として出すとよいのではないかと。業種別の対策版として取説のようなわかりやすいものを検討してもらいたい。

(廣田委員)

- ・お互いが人権を尊重し合える社会を目指していかないといけないと思っている。
- ・一方でクレームを言う方は一定数おり、その人たちにどう伝えていくかが難しい。
- ・困ったり苦情が言いたいときに、正当に聞いてもらえる部分も必要で、カスハラに該当するかどうかの線引きも難しい。
- ・無理難題を言うのは絶対おかしいとは思いますが、ちょっとしたことをクレーマーとして扱う事業者がいるとそれも困ったことになる。バランスが難しい。

(潮田委員)

- ・目的から始まる5項目はこれで問題ないのではないかなと思う。
- ・施設の高齢者で重度の認知症をお持ちの方(利用者)からのセクハラや暴力が日常茶飯事であり、顧客の中にその方たちが入ることについてどう理解すればいいか。そこが一番悩み。一緒に考えていければよい。
- ・p17 事業者団体の責務について、各業種で「必要な助言、協力その他の援助を行うよう」とあるが、各業種、団体でノウハウがあるのか。専門のセンターや補助金などによる支援がないとコントロールできないのではないかと。

(池内副委員長)

- ・p13(4)定義について、インターンシップや教育実習生などの立場におけるハラスメントの対応について検討が必要。
- ・p17、業界ごとの視点を置いてどう対処するかを明記したのは望ましい。
- ・「本県の実情に即した施策」は非常に重要だが、埼玉県は中小企業が多いと説明を受けているにもかかわらず、p19 では数行でまとめられており、不十分に感じる。
- ・県の基本的な責務として「基本理念にのっとり～」と記載されているが、具体的にどの機関がどのようなサポートを行うのかが明確でない。

(上月委員)

- ・条例本体に定める定義付けは、東京都などのものを参考にする方向性でよいと思う。
- ・東京都のように指針やガイドラインに細かい定義付け、判断基準をどれくらい設けられるかがポイントになる。
- ・最終的な定義付け、カスハラにあたるかどうかの判断基準として、東京都の条例のガイドライン、厚労省のカスハラ対策企業マニュアルのものを最終的な一番下位の部分、下ってきた部分のところに見据えるということであれば、特に問題はないかと考えている。

(島田委員長)

- ・カスハラについて、縦軸、横軸の座標を用いて事例を分類することにより、対策を検討することができ、予防にもつながる。
- ・同様にクレームに対して対応者がきちんと寄り添った形で対応できるようリテラシーを上げていく必要もある。

- ・カスハラを起こさない、未然に防止するために事業者側ができること、対応者ができることを盛り込んでほしい。
- ・カスハラの実態調査について、日常的に困難な顧客の対応をどのくらいやっているのかを、きちんとしたものさしで図り、経年変化をデータから分析する必要がある。
- ・カスハラの内容の重篤度によってどう対応するかのフローを明確にしておく必要があり、ガイドライン等にもフローの例、分類方法など含めることで小規模の事業者にも対応のヒントになると思われる。

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」)

(多様な働き方推進課長)

- ・国の法改正案と条例骨子の両方照らし合わせたところ、ほとんどの部分が国の法律で謳われることになるという印象を持った。
- ・県の条例で同じようなことを謳うべきなのか。逆に、法律で謳っていないところを条例で謳った方がよいのか。
- ・今後、私どもで検討していくにあたり、御意見いただければと思う。

(安藤委員)

- ・事業者団体の現場の立場からは、中小企業、個人事業主は、とてもではないが手が回らないというのは間違いなくある。
- ・事業協同組合では事務局体制がないところがほとんどと言って過言ではない。事業者団体の責務では、全国組織のあるところなどの配慮をいただけるとありがたい。

(佐野委員)

- ・条例、指針、ガイドラインの作成と進んだ後の次のステップとしては、どう啓発していくのが重要。
- ・厚労省のマニュアルは48ページもある。もっとシンプルに、ここまで行くとカスハラ、ここまで行くと犯罪で110番していいというようなわかりやすいものを作っていけたらよい。

(大高委員)

- ・法案が事業主に対して職場における措置を講じることを義務付ける観点のところ、条例骨子は、何人もあらゆる場所及び状況においてとあるので、職場に限らず広げるということか。
- ・事業者団体の責務に関連して、厚生労働省では、業種別対策の取組支援をし、令和6年度はスーパーマーケット業界を対象とした。令和7年度も、対象とする業種は未定であるが、事業を継続する予定である。県が条例に基づき、こうした取組を埼玉モデルとして実施いただくのも効果があるのではないか。
- ・県の相談体制の整備の部分で、カスハラ総合的な相談に応じるセンターの設置は想定をしているのか、議論が深まっているならば補足してほしい。

(松本委員)

- ・事業団体を県がサポートすることを入れるべきである。また、それぞれの業種の特性に対応できるようきめの細かい支援体制を作る必要がある。
- ・苦情相談窓口、専門部署等を設けられない企業には、CSW(コミュニティソーシャルワーカー)のような相談できるセンターが必要ではないか。
- ・CSW的な役目を条例が果たしていければ非常にいい。

(廣田委員)

- ・小さな事業所の方たちへの支援として、駆け込み寺的なところがあれば相談もしやすい。
- ・カスハラ対策の必要性を感じていない事業所も多く、浸透していない。そうした部分のフォロー体制を整えることが大事。

(潮田委員)

- ・労働者が安心して働くために事業主が講ずべき措置だが、人手が不足する中でやることになる。そのためには県から、業種別にパッケージで下りてきた方がやりやすい。
- ・零細企業でも「こうやればよい」というパッケージやAIを使うなどの対策を一緒に卸さないと実効性がない。

(池内副委員長)

- ・国の法令案は最低限の基準になるのではないかと。県の条例によって、より具体的な取り組みを強化していくことが望ましいと考える。
- ・助成金、認証制度、啓発活動などをどのように進めていくかを、埼玉県の実情や中小企業・零細企業などの状況に合わせ、誰にでも分かりやすく示すことが条例の役割だと考える。
- ・現行の法律では消費者目線が欠けており、条例でその部分を補う必要がある。
- ・発生時の対応フローやエスカレーションモデルについても、条例だからこそ具体的に定めることができる。

(上月委員)

- ・国の改正法案と条例を比較して、ブラッシュアップしてもいいと思うのは事業者に対する責務をどれくらい具体化できるかという点。
- ・事業主が講ずべき措置については努力義務となっているが、条例やガイドラインの中で、法改正案の趣旨に沿ったものを受け取ることがポイントではないか。

○ 閉会

- ・追加意見等については、2月26日(水)までに事務局あてにメールで連絡いただく。
- ・第3回の専門委員会は書面開催、第4回の専門委員会は4月を予定している。
- ・第4回専門委員会の日程について後日照会をさせていただきます。

(別添) 委員名簿

	氏名	所属団体・役職等	出欠
委員長	島田 恭子	(一社) 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	一般社団法人 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	うらかか法律事務所所属弁護士	御出席 (オンライン)
	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	御出席
	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 御推薦)	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	一般社団法人埼玉県医師会 常任理事 (草加松原整形外科医院長)	御出席