

第 4 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 4 月 21 日(月)14 時 30 分～16 時 30 分

会 場:庁議室

出席者:別添のとおり

【1 基本的考え方(案)について】

〇1検討の背景(p5～6)について

(佐野委員)

このデータを見ると、回答した 1,266 社のうち、対策を講じていない企業が計算すると 423 社で、その中で対策の必要性を感じていないのは、71.4%なので約 300 社。

そうすると 4 分の1くらいが対策の必要性を感じていないと回答したこととなるが、そうなるともそもそも条例自体の必要性を感じていないということにならないか。

(事務局)

対策の必要性をそもそも感じていないということが課題と分析したので、そこを書かせていただいた。

カスハラは問題が起きたときにやはり何らかの対応をしなければならない。

県の施策のところにも書かせていただいたが、必要な情報提供とか啓発活動などを通じてカスハラをなくしていくんだということを企業の皆様にもしっかり伝えていく必要があると考えている。

(島田委員長)

事業者ではなく、UA ゼンセンなど従業員のアンケートであればおそらくもう少しカスハラの発生状況が高い。

対策の必要性を現場の方は感じているという率が高くなるだろうと思われる。

そういったエビデンスを出していくというのもありなのではないか。

(安藤委員)

p5の下から 2 つ目の●で「対策の必要性を感じていない企業が多いものの」というような書き方をしていただくと良いのではないか。

(池内副委員長)

もしかしたら埼玉県特有の傾向かもしれない。意思決定権者である事業者、事業主の意識をどう高めるのかというのが一つの課題。

Op13について

(安藤委員)

「事業者」のところに「就業者」と青く囲ってあるが、そこは会社と同じくらいの重みなのか。会社としてカスハラが行われる場合もあるし、就業者個人に対してカスハラが行われる場合もあるというところが示せると良い。

また、BtoB と BtoC で二つスライドがあった方が分かりやすいのでは。

〇3基本理念(p14)について

(安藤委員)

ポンチ絵の右側で、事業者が上、顧客等が下に描かれているが、BtoC の方が多いと思うので、顧客等と事業者を上下逆にして、注釈として小さく「BtoC の場合」、「BtoB の場合」など入れてもらうとわかりやすい。

(池内副委員長)

顧客等からの要望の申し出や権利行使等が不当に妨げられない、妨げられてはいけないという点は重要な点だが、このスライドでは反映されていないかなという気がする。

〇4各主体の責務(p16)について

(安藤委員)

事業者団体についてだが、学習塾のような小さな塾も協同組合を作っているが、そういったところもガイドラインを作ってくださいという話になるのか。事業者協同組合としては負担がかかってしまう部分もあるかと思う。

また、ガイドライン作成の対象は県内の事業者団体なのか、全国的な事業者団体も含めてなのか。

(池内副委員長)

事業者団体の責務として基本方針の作成公表があるならば、就業者等の責務③に基本方針等の遵守が書かれているので、(3)事業者の責務⑥として、事業者団体が基本方針を定めたときには、この基本方針を遵守するという規定を入れた方が良いのではないか。

(事務局)

まず、事業者については、基本的には県内に事業所を置く事業所というふうに考えているところである。

ただ、事業所が事業者団体に所属している場合もあれば所属していない場合もある。

事業者が県内に組織する事業者団体だけでなく、県内事業者、企業が全国規模の団体に所属しているのであれば、そこは排除されないだろうと考えている。

団体が定めた方針というものについては、当然に会員企業は目指すべきものという捉え方をしている。

一方で、団体に属していない企業に対しては、必ずしもそれを見なければいけないということにはならないのではないかと考えている。

すなわち全国規模の団体で定めている場合もあるし、県内規模の団体で定めている場合もあるので、同じように対応するように書いた方が当然ご指摘の通りわかりやすいが、必ずしも全部当てはまるかというところで躊躇をしているというところ。

【2 本県の特性に即した施策の推進について】

(佐野委員)

埼玉県の特性として、9人以下の事業所が多いというのが分かったので、ここに伝わる施策が必要。

(安藤委員)

県の施策について、目玉は何かと聞かれた場合に、どのように考えるかは一つあると思う。

①中小企業への情報発信や対応について、できれば財政的な支援も含めた形でやっていただけると良い。

②強い経済を構築する埼玉県戦略会議が開催されているが、本県は産学官金労も含めてそれぞれが責任を持てるところで対策を講じることで全体を推し進めていくのが他県に比べての強みである。

ムーブメントとして皆で盛り上げていくのは行政として考えてもらいたいところ。

カスハラは経営者にとっては、危機管理である。カスハラの対策には想像力と訓練が必要であるため、例えば、業種を絞って実践的なハラスメント対策に向けての研修を行うなどの形で特色を出せるといいのでは。

③ファクトやエビデンスに基づく施策を打っているというのが本県の特徴。

就業実態調査や事業者団体ヒアリングなどを行っていただいたが、情報を分析し、地に足の着いた議論をしながら PDCA サイクルを回していくというところを入れられれば良いのではないか。

(松本委員)

p18 の「(1)指針の作成・公表」について、顧客と役所、顧客とスーパー等カスハラが起こる場合として色々なパターンがある。

それぞれについて、情報の収集の仕方や場面の設定についてはどのように考えているか。

(事務局)

今後定めていく指針の中で、例えば小売りの場合はこういうパターンが考えられる、とい

うようなことを言及していきたいと考えている。

(松本委員)

すべての場面を網羅するのは難しいだろうが、条例を適用するに当たりこういうものはカスハラに該当するというのを示してほしい。

(池内副委員長)

埼玉県は、従業員9人以下の小規模事業者が圧倒的に多いというのが特性であるので、いかに地域密着型の条例になるかというのが重要。

例えば東京都のようにマニュアルのひな形をつくるとか、北海道のように初期対応用のチェックリストをつくるとか、研修内容をどうするか、相談窓口を設置するかどうかといったことについて、どれをどう具体的に示していくのかということが、条例ないし指針が実効性を持つ上で不可欠な要素。埼玉モデルという形でできれば良いのでは。

また、外国人の方のデータが上がっていないが、例えば県内でも川越市などは外国人に興味のあるエリアでは、外国人への対策をどうすればよいのかという点も入れてもらえる良いのでは。

さらに、消費者教育も必要と考える。

(島田委員長)

①カスハラの類型、具体的な対応例などを入れた分かりやすいものができるとう良い。

②関係省庁(消費者庁等)との連携というものもある。

③リスクマネジメントの観点からも有益であるとう効果評価が分かると、中小の事業所でもカスハラ対策をやることの意味があるとわかる。

例えば、(カスハラ対策を行うと)かういう試算ができる、生産性が上がる、離職率が下がる、とうモデルを出せると良い。

④業界団体へのサポートとうのも必要。業界団体に対してサポートすることで会員企業に降りていく。

⑤研修や対応力を上げるテンプレートとなる取組、パワポ6枚くらいのものでよい。

⑥好事例の共有 (例えばウェブサイトなど)良いところを真似できる場所、対策がわかるとうな場所があるとういと思う。

【3 指針の策定に当たって検討すべきことについて】

(上月委員)

埼玉県は中小の企業が多いことだが、顧客はどういう属性の人が多いのかとう統計があるのかを確認した上で指針を作ると良いのではないか。

一人親方などはどんな人との間でトラブルがおきがちなのか。従業員との間の方が多いイメージがある。その属性に応じたマニュアルを作るといいのかなと思う。

(廣田委員)

こういったものがカスハラに当たるということを県民に広く周知してもらいたい。スーパーのレジなどでのカスハラなどよく耳にする。

(潮田委員)

北海道のを参考に見ているが、事業所には、カスハラ対策の必要性を感じてもらうのが一歩。

チェックシート、リストといったものを作って、あるべき姿を意識してもらうのは大事だと思う。

用語の定義だが、顧客等や事業主の例示があるといい。

要望なのか、ハラスメントなのかの線引きは難しい。一線を越えたときに従業員は傷つく。網羅しきれないかもしれないが、カスハラの定義をわかりやすく書くといい。

また、発生した後の対応について、好事例があれば示してほしい。

事業所や団体で例えば窓口の設置をということであれば県の補助があると良い。

中小企業の場合、パワハラやセクハラだけでなく、カスハラの窓口もとなると大変なので、窓口の一元化といったことができると思う。

また、従業員、顧客も外国人が増えているので、わかりやすい説明があるといい。

(山村委員)

①中小企業への支援として、ひな形では対応しきれないものに具体的に対応できるものがあると良い。また、相談機関を整理して示せると良い。

②業界団体への支援について、事務局体制が弱いところに何か支援ができると良い。

(佐野委員)

机上論ではなく、実効性の高いものを。

業種別のリスクやマニュアルは違うので、しっかりとできれば。

相談先も明確化していただくと良い。

周知・啓発については、商工会連合会などの事業者団体に協力を仰いでいくだけでなく、一人親方などに伝わる施策を。例えば、県の公式LINEの登録者70万人いるので、そこを活用できれば良いのではないかな。

また、SAITAMA 社会貢献プロジェクトと同じようなシステムを作って表彰するのも一つ。数名の個人でも表彰できるといい。

(安藤委員)

①東京都のようなカスハラマニュアルは非常に助かる。

東京都作成の各団体共通マニュアルの概要版の総論のところで「業界によくある迷惑行為を抽出しましょう」とある。「どのような行為がカスハラに該当するのか、会員企業で共通認識を持つことが大切です。客観的な統計データや具体的なアンケート調査を基に行うことも有効です。」とか、「各業界団体においては、カスタマー・ハラスメントの防止に向け、業界特有の事情・背景などを分析し、会員企業に示すことが重要です」とか、そういったところは役に立つところだと思う。

未然防止が大事なので、カスハラ of 未然防止には顧客との良好な関係が大切。顧客に寄り添うとか心構えなど役立つものを入れてもらえるといい。企業も役に立つエッセンス的なところを入れてもらえるといい。

また、マニュアル自体はたくさんページがあっても読まないなので、できるだけシンプルなものがよい。

②経営者の方、特に小規模事業者は今ならハラスメントに該当するような言動を受けることもままあったと思われる。しかし、今は価値観が変わってきており、昔の感覚からはわかりにくいところがあるのでは。

このため、何がカスハラに該当するのかといったことについて、チェックシートがあると良いのでは。

③相談窓口は大事。東京都はカスタマーハラスメント総合相談窓口を設置するとのことだが、セクハラ、パワハラ、カスハラなど、ハラスメントは法的な部分でも共通するところがあるので、ハラスメントに関する相談窓口の一元化ができるといいのでは。簡単にはできないかもしれないが。

(松本委員)

こういう行為はカスハラに該当するということを類型化して、カスタマー向けの発信をしていただくと予防につながる。

カスハラで従業員が退職するなどを回避するということは大事なので、従業員の発生時の対応を盛り込んでもらえるといい。

被害に遭った従業員のケアやサポートを会社でどう構築していくのか、ヒントになるものを作成してもらえるといい。

(池内副委員長)

条例ではカバーしきれない部分も多いため、いかに地域に根ざした施策を「埼玉モデル」として具体的に提示できるかが重要。

マニュアルやチェックリストの作成、研修プログラムの充実、フォロー体制の整備、相談窓口の設置など、実効性のある取組を体系的に示すことがポイントとなる。

特に、発生時の対応フローは、視覚的にわかりやすい形でビジュアル化し、指針に盛り込むことが望ましい。

加えて、本県の地域的特性を踏まえた場合、地域ごとのマニュアルを整備することも検討に値する。

マニュアルやガイドラインについては、数ページ程度に簡潔にまとめ、図表等を用いた誰にでも理解しやすいハンドブック形式での作成が望ましい。

インセンティブの導入も有効である。相談窓口の設置、研修の実施、メンタルケアへの対応など、企業の具体的な取組状況に基づいたチェックリストを作成し、一定基準を満たす団体に対して認定・表彰制度を設けることが考えられる。これが全国初の取組となれば、埼玉モデルの大きな特色となり得る。

また、年に 1 回の公募を通じて認定・表彰を行い、優れた実践事例を情報共有する仕組みを構築することで、継続的かつ広域的な効果が期待できる。

(島田委員長)

さきほど【2本県の実情に即した施策の推進について】でお話した 6 点については、条例、指針、マニュアルに共通するもので、特に 3,4,5,6 に関しては、こちらでお話した方が適当だったかと思う。

表彰については、池内副委員長がお話しされたチェックリストからの表彰なり認定で、好事例を共有という流れは非常に良いと思う。

チェックシート作るという案について、大企業と中小ではチェック項目が変わってくる。埼玉モデルとして、大企業版と中小企業版を二つ用意するのか、中小はこの限りでないとするのか、というのはありかと思う。

(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 (オンライン)
副委員長	池内 裕美	関西大学社会学部教授	御出席 (オンライン)
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
	山村 千華	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
	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 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 (オンライン)