

概要

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）午前10時30分～午後0時

場所：東京都庁第一本庁舎33階北塔 N6会議室

< 議題 >

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

< 次第 >

- 1 産業労働局長挨拶
- 2 事務局説明
- 3 意見交換

主な意見（要点）

- 条例によるカスハラ対策は、経営や事業の持続可能性にも資する。事業者を後押しする施策に期待
- 強いメッセージで禁止すべき。ハンデがある方や権利の保護には既存法があり、配慮規定で対応を
- 「カスタマー」を表す言葉は、「消費者」ではなく法人も含む「顧客等」などへ再考してはどうか
- 条例化は、スピード感を持って取り組んでほしい
- ルールづくりに関する議論は尽くされた。事務局で整理し公労使会議に報告されたい

第4回 カスタマーハラスメント防止対策検討部会（4月22日）意見概要

経済団体

- たたき台に異論はない。ただし、カスハラ対策により働く人を守るだけでなく、**事業活動を守る視点**も強調を。
 - 「就業者」と「消費者」が強調されているが、**カスハラに対応するのは働く人だけでなく、最後は企業（経営者）**。
 - 働く人をカスハラから守ることは当然。同時に、**経営問題でもあること**を理念等に盛り込んでほしい。
 - 基本理念の「就業者と消費者が対等」との記載に、**事業者と消費者が対等**であることも盛り込んでほしい。
 - **事業者の責務の記載は、いずれも違和感がない。行為をする側の禁止や責務についても、しっかりと記載を。**
- 消費者を一括りにしてよいのかとの一般消費者の声。**障害を持つ人、耳が聞こえづらい人への配慮**も必要。
 - 小規模事業者は地元密着であり、消費者とも顔が見える関係。**自社だけで対策を強く打ち出すことに不安も。**
 - **ガイドライン**の作成は業界団体だけで対応することは難しい。**都・国・自治体のアドバイス**がほしい。
 - 条例やガイドラインを**都が情報発信**し、消費者や働く人の意識改善につなげてほしい。
 - **従業員を大切にすることはその家族を守ることに**なる。若い人への教育などを通じ、認識が広がることを期待。
- 就業者も消費者も相手の立場を尊重することを条例で示すことに意義がある。**都の動きに強く賛同する企業も。**
 - SNS上では、事業者と顧客の関係は「**民事不介入の原則**」で**警察に対応してもらえない**と懸念する意見もある。
（←事務局、学識経験者：通報等があれば警察は臨場し適切に対処。学問上、民事不介入の指摘は当たらない。）
 - 事業者が参照したくても**業界団体のマニュアルは非公開**のケースも。**都がプラットフォームを作成**するのも一考。
 - **都が先駆けて条例化をする意義は大きい。**全国の注目が高い中、**スピード感を持って条例化を実現**してほしい。
- **スーパー店員が水分補給**することに**理解を求める貼り紙**について、**ここまでやる必要があるのか**、との声も。
 - 現実には「**誠意を見せてほしい**」等の**グレーゾーン**の対応が難しい。都のガイドラインが**拠り所**になるとよい。
 - 都内中小企業の8割以上は従業員20人以下。**カスハラ担当が置けない小さい企業でもできる対策**を示してほしい。
 - 中小企業振興公社や労働相談情報センターなど、**企業担当者が相談できる窓口**の充実をお願いしたい。
 - 事業者の責務規定を考える際は**中小企業の実情も配慮**してほしい。

第4回 カスタマーハラスメント防止対策検討部会（4月22日）意見概要

労働団体

- 条例化は一人ひとりへの周知にかかるためスピードが大切。顧客や業界団体の行動変容にもつながる。
- 事業者は現在も十分に労働者を守っている。カスハラ対策には「行政として」消費者に届けるルールが重要。
- 東京がつくることに大きな意味。「共に尊重される社会」へ、早期に条例化の検討を進め、全国に波及を。
- 電話録音機やカメラ設置への都の助成がほしい。記録すれば「これは行き過ぎ」との判断もできる。

学識経験者・オブザーバー

- 障害がある方などは関連する既存法令で守られ、カスハラを気にして弱い立場の方が我慢する必要はない。
- たたき台の就業者の範囲設定は適切。就業形態を問わず広くカバーする国の法律は存在せず、条例は大きな意義。
- 行政の現場では議員もカスタマー。教育現場の生徒や保護者、医療現場の患者も該当。わかりやすく示すとよい。
- 事業者による措置に取引先の記述があるのが良い。自社の社員がカスハラの当事者になることは実際にある。
- 実効性の確保は罰則だけではない。相談や紛争解決の援助なども実効性を確保する有効な手段。
- カスハラは様々な働き手や経済の担い手が集中する東京で深刻化。国で法律がない中で、まさに条例の出番。
- カスハラは企業間取引も含めるべき。働き手確保の一助にもなり、ハラスメント防止の新しい切り口になる。
- 罰則がない場合の実効性は、行為の禁止を呼びかけ当事者の主体的な取組を後押し。条例はその法的根拠になる。
- カスハラ禁止は強いメッセージが良い。消費者、障害者などは既存の法律に留意するとの配慮規定で対応可能。
- 「消費者」は言葉として法律で定着。法人取引も指すのであれば「顧客」とするのも一考。
- 「就業者」にボランティア等はいらないイメージが強いが、守られるべき「働く人」の概念を広げることが大切。
- 地域の委員や議員などにも効果が届けば担い手不足にもつながる。芸能、コンテンツ産業にもカスハラはある。
- カスハラで法人の責任を認めた判例も。労働法や経済法が届かない部分を条例がフォローすることに意味。
- 事業者の責務は、安全配慮義務も生じることを念頭に、事業者が積極的な取組に努力してもらうよう整理が必要。
- デジタルプラットフォーム上の誹謗中傷は別途考えるべき大きなテーマだが、カスハラに該当しうる場合も。
- 背景・目的に、職場環境、消費活動に加えて、事業活動にもプラスになる点は盛り込んだ方がよい。

- 国でも今後のカスハラ対策について議論している。
- 都には事業者への支援や消費者への周知の点で期待。労働行政では届かない部分に、力をあわせていきたい。