

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策に 関する協議会」結果概要

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」結果概要

## 1 協議会概要

日 時：2024年6月13日(木) 午前9時から午前10時30分まで

場 所：愛知県庁本庁舎2階 講堂

議 題：「カスタマーハラスメントの現状と課題について」

出席者：構成員14名、オブザーバー1名、知事、労働局長 等

次 第：

1. 開会
  - ・ 知事あいさつ
2. 議題
  - ・ 事務局説明
  - ・ 各構成員発言
  - ・ 質疑応答
  - ・ 座長まとめ
3. 閉会
  - ・ 労働局長あいさつ

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」結果概要

## 2 各構成員の発言①

### 経済団体

- 人材不足が常態化する中、労働生産性、社員のウェルビーイングを上げていくことが重要課題であり、カスハラはそれらを阻害していると認識している。
- 本協議会の活動を通して、県条例等による防止対策が具体化することを期待する。
- カスハラは社会課題という認識があがってきているが、企業ではカスハラ判断がなかなか難しい。どういう対策をとれば有効なのかわからない。
- チラシ・ポスターを用意する、社内セミナーを開催するといったカスハラへの対策をとっている企業もあるが、中小企業ではなかなか対応にリソースを割けない。
- 社会課題としてとらえ、カスハラは駄目だということを広めていくことが大事。
- 協議会により、カスハラが認識されていくことで、カスハラが減っていけばよいと思う。
- 小規模事業者は人手不足であり、カスハラで従業員が辞めるのは辛いので、カスハラ防止の取組をしていくことで、被害が少なくなれば良い。
- カスハラとクレームの区別が難しいので、定義を考えることが非常に大事である。
- 中小企業の人材の確保定着のためにも、カスハラ対策を含め労働環境をしっかりと整備することが重要。
- 要望かカスハラかわからない中で、担当者任せ、上司と一緒に対応するぐらいの対応しかできていないという声も聞いている。
- 中小企業・小規模事業者は大企業と同じような対策を講じることは困難であり、小さな企業でも、対応が可能な対策が出せると良い。

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」結果概要

## 2 各構成員の発言②

### 労働団体

- カスハラによって働く人が受ける精神的な苦痛は計り知れず、心身に支障を来し、仕事を辞めた労働者も多い。
- カスハラは、あらゆる業種や職種で生じており、労使だけでは対策することが難しく、社会全体で対策を講じる必要がある。条例など法的な枠組みによって、防止することが有効ではないか。
- 調査によると、職場でのカスハラは一人に対応せざるを得ない状況があり、組織全体で対策を講じている企業は少ない。「発生時のサポート体制」「被害者へのケア」「マニュアルの作成」が必要。
- カスハラの具体的なイメージや考え方の周知啓発、相談窓口の設置、企業への支援策を検討してほしい。
- カスハラについては、現在では看過できない状況となっており、対策の必要性を社会に訴えかけてきた。
- カスハラは非常に大きな社会問題である一方、消費者保護の観点も非常に大事であるため、カスハラ被害を受けた方の主張ばかりが通るのは本質的ではない。
- カスハラにあたる範囲の定義づけを協議会の中で意見交換できればよい。
- サービス業のみならず、鉄道、タクシー、銀行や行政などの窓口業務でもカスハラは発生しており、更にはBtoCの分野だけでなく、BtoBの分野でもカスハラはある。
- 関連法案との整合性をとりながら、愛知県オリジナルの条例を制定してほしい。

### 行政

- 住民からの意見、クレームを受けることは、行政機関としてよくあることであるが、その中で、職員が精神的に病んで休職するといった事例もある。

# 「第1回カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」結果概要

## 2 各構成員の発言③

### 有識者

- 条例を作っていくのは十分検討に値する。カスハラを禁止するという姿勢を示しつつ、罰を与えることにこだわらない、多様な対応の在り方というのを考えるべきである。
- 罰則をつけるとなると、明確な定義づけが必要となり、極端な場合しか対応できなくなる。
- 会社には労働者を守る義務がある。心身の健康を蝕むカスハラについては、会社が傍観者の立場ではなく、一緒になって問題の種を解決していくような姿勢となる条例がよい。
- カスハラ禁止が言われることで、消費者が声を上げられなくなるのも不健全である。
- 適切な内容の苦情を、それに相応しい態度で相手に伝えることや、アンガーマネジメントなどに関する消費者教育も重要である。
- カスハラについては、10年前以上から相談があったが、「カスタマーハラスメント」という名称が与えられたことで相談がしやすくなったためか、相談が増えている。
- 企業、行政が労働者を守るような具体的な施策を実施できるような環境を作っていくことが必要である。
- 「ハラスメントといえるかどうか判断できない」という部分に対しては、やはり定義だったり判断基準を作ったりすることが大事である。
- 罰則については、実効性を含め、慎重に議論を進めていく必要がある。
- 条例を作成する場合の責務規定としては、自治体、企業、一般消費者の責務が考えられる。
- 企業の責務は業種・規模で対応できる範囲が違うため、この点も含め検討する必要がある。
- 正当なクレームとカスタマーハラスメントをどのように区別するかなど、定義・判断基準をどのようにするのが、一番大きな論点である。