

2024.01.16

UA ゼンセンまとめ

## 自治体によるカスタマーハラスメントへの取り組み

### 【条例、指針等】

○秋田県：差別の解消をはかり、すべての県民が個性を尊重し合いながら、多様な文化および価値観を受け入れ、並びに互いに支え合う社会の形成をはかることを目的とした条例（「秋田県多様性に満ちた社会づくり基本条例」）が2022年4月1日に施行された。当条例の指針には、カスタマーハラスメント対策が示されている。

○東京都：

- ・東京都は2023年10月、企業の顧客や取引先による著しい迷惑行為への対策を議論する「カスタマーハラスメント（カスハラ）防止対策に関する検討部会」の第1回会合を開き、被害状況などを分析したうえで防止条例の制定などの検討に入った。
- ・小池知事は東京都議会第1回定例会（2024年2月20日）にて、顧客からの理不尽な要求を突きつけられるカスタマーハラスメントの防止条例を制定する考えを明らかにした。
- ・中小企業対策の一環として、都内の中小企業約1万社を対象に悪質クレームの実態把握を行った。その結果を踏まえ、中小企業からの相談の対応項目に悪質クレームを盛り込んだ。

○三重県：三重県知事がカスハラ対策として、条例制定も視野に対応策を検討することを表明した。（2024年2月28日）

○鳥取県：消費者教育講座や市民向けの講座にカスタマーハラスメント（悪質クレーム）に関する具体例を盛り込むなどの啓発活動を実施している。

○岡山市：第2次岡山市消費者教育推進計画（2023年度～2027年度）の「(3)人権等に配慮した消費者啓発の推進」にて、カスタマーハラスメント対策の必要性が明記された。

### 【国への意見書等】

○福岡県：県議会で「顧客からのハラスメント」の抜本的な対策を求める意見書（衆参議長、内閣総理大臣、法務大臣、厚労大臣あて）を全会一致で可決した。

○長野県議会：「顧客等のハラスメントを防止するための抜本的な対策を求める意見書」を

全会一致で採択、内閣総理大臣、衆参議長へ提出された。同様に、名古屋市、一宮市、岡崎市でも、議会として内閣総理大臣、衆参議長、他大臣あてに意見書を提出した。

**【啓発等】**

○北海道：ホームページにてU A ゼンセン製作のCM動画を案内している。道内企業に対してカスタマーハラスメントに関する調査を実施した。

○北海道札幌市：カスハラ防止啓発ポスターを作成

[https://www.city.sapporo.jp/somu/shiminnokoe/customer\\_harassment.html](https://www.city.sapporo.jp/somu/shiminnokoe/customer_harassment.html)

○宇都宮市：ホームページに悪質クレーム防止について掲載された。

○新潟市：ホームページにカスタマーハラスメントについて掲載された。

○板橋区：板橋区のホームページで「悪質クレーム（カスタマーハラスメント）にならない上手な意見の伝え方」を掲載している。消費者センターでU A ゼンセンが作成した啓発チラシを配布している。

○高知県：カスハラ防止啓発ポスターを作成

<https://www.pref.kochi.lg.jp/doc/2023102600129/>