

# 「第2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2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8月30日(金) 午前10時から午前11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防止対策の方向性について」
- ・ 出席者：構成員14名、オブザーバー1名、労働局長 等
- ・ 次 第：

### 1. 開会

- ・ 労働局長あいさつ

### 2. 議題

- ・ 事務局説明

(第1回結果概要、県アンケート調査結果、  
消費者団体ヒアリング結果、検討項目説明)

### 3. 閉会

- ・ 労働局長あいさつ

# 「第2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 経済団体の発言

### 経済団体

- カスハラへの対応は業種、業界、企業によって二極化している。
- 法的な仕組みは有効だと思うので、条例の制定に向けて引き続き検討をお願いしたい。
- BtoBの中で受注企業の立場が弱いので、その対応についても考える必要がある。
- リソースの乏しい中小企業は、独自の対策を進めるには限界がある。カスハラそのものが縮小して、対応に時間やコストを割かれることがない環境整備が最も大切。
- ある程度の抑止力がある対策無しに、「カスハラを受ける側」に多くの対策を強いるのは違和感があるので、「実行力のある罰則ないしは対策」が重要と考えている。
- 正当なクレームとカスハラの区分をどうするのが極めて難しい。
- SNSを使っていわれのない誹謗中傷を受けるといったこともカスハラとして対応いただきたい。
- 中小企業が実際にやって効果のあった取組を例示していただくと、取組が進めやすい。
- 優越的な地位を背景として、取引業者がカスハラを行わないということを「事業者」の責務として加えたらどうか
- 中小・小規模事業者に向け、経営者の意識改革に関する啓発や対策マニュアルの作成などスピード感をもって実施していただきたい。

# 「第2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

## 3 労働団体の発言

### 労働団体

- 事業者・労働者、労使の取組や努力により、消費者からのクレームに適正に対応し、カスハラを起こさないようにするのが一番の基本である。
- 目的・必要性については、冒頭に愛知県として目指す社会像を示した方が良い。また、人手不足の中で人を確保する観点も入れてもよい。
- ルールを守っていく、また、効果を高めるためにも、是非、条例制定をお願いしたい。
- ポスター等の周知活動、シンポジウムなど、できるものから実施していただきたい。
- 定義・基準、取り組む主体を決めて条例を策定するのが一番効果的。
- 条例の中で消費者への周知・啓発を入れ込んでいただきたい。
- 対策マニュアル作成後に、周知もしくは研修することも併せて実施してほしい。

# 「第2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

## 4 行政の発言

### 自治体

- 自治体においても、窓口職場を中心に、カスハラは看過できない課題であると考えている。企業だけでなく地方自治体も含めたカスハラ対策という観点で検討してほしい。
- 愛知県としてこういったことは認めないというような条例制定をしていただくことは大きな前進だと思う。
- 具体的な内容についてはガイドラインの中で示していただきたい。

### オブザーバー

- 法制化に当たっては、他のハラスメントと同様に、カスハラの場合も労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることになるのではないか。
- 労働者が経験したカスハラに対して、事業主が受けた（カスハラについての）相談が低くなっており、その認識の違いを埋めていくことが重要であると考えている。
- 未然の防止と実際に起きた際の対応をどのように詰めていく必要がある。
- 県全体としてこういう風に進めていくんだというスタンスは重要。

# 「第2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

## 5 有識者の発言

### 有識者

- 「カスタマーハラスメント」という言葉自体が民間を想定するようなものであり、行政に関するものを含むことをわかりやすく明記する必要がある。
- 判断基準について、資料には例が示してあるが、より具体的な例を示す必要がある。  
また、該当しない例も示すことで線引きがはっきりする。
- 罰則をつけるのは、行き過ぎであると思う。よほど悪質な者であれば、刑法犯に該当するだろうから、きちんと摘発する、あるいは報道することで十分だと思う。
- なかなか取組のできない中小企業の支援も重要である。
- 構成員のご意見の中で、条例は必要だという方向性は合意できそうである。
- 判断基準を作成するには時間がかかるので、周知・啓発や防止に向けた支援など、カスハラ防止対策については、できることから順に手を付けていくべきという点も合意できそうである。
- 定義について、本県ではカスハラに該当するが、他県では該当しないということでは問題となるので、ある程度全国画一的にならざるを得ないと感じている。
- 市町村との連携では、具体的に何をしてもらうか検討する必要がある。
- 罰則は、具体的にどういうケースで必要になるかも含め慎重に議論を進めるべきである。
- カスハラは許されないものであるということを示す必要がある。
- カスハラに該当するかしないかの具体的な事例を多く示すことができれば、企業が判断する基準となるだけでなく、消費者がカスハラと思われることを恐れて意見を言えなくなることも減るかと思う。