

愛知県カスタマーハラスメント防止条例（仮称） 骨子（案）に対する県民意見の概要及び県の考え方

① カスタマーハラスメントの定義

意見の概要	県の考え方
「カスハラ」の定義があいまいなところが問題だと思う。 基準がはっきりしないと、顧客の苦情とハラスメントはどうやって区別するのか。	「カスタマーハラスメント」の定義については、条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等において、正当な苦情・要望等とカスタマーハラスメントの区別について、考え方や具体例を示す予定です。

② カスタマーハラスメントの禁止

意見の概要	県の考え方
条文に「威圧的な言動の禁止」を入れてほしい。条文に含みをいれて、あとは裁判所で比較衡量すればよいと思う。	「威圧的な言動」に限らず、カスタマーハラスメントにあたる行為の禁止は、「何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。」と条例で示すこととしております。 なお、条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等において、カスタマーハラスメントに該当する内容及び手段・態様について具体例等を示す予定です。 いただいた御意見は、指針等の検討にあたり参考にさせていただきます。
条例を制定するということは、罰則も適用されるという認識を全ての県民がもたないと、やったもの勝ち的な風潮はなくならないように感じる。	罰則については、「対象となる行為を明確に線引きしてしまうと、罰則を適用されない行為は行っても良いと正当化される恐れがある」、「罰則により顧客等が委縮し、正当な意見・要望がしづらくなる」等の理由で規定しない予定です。 なお、条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等において、防止に向けた実効性を高めてまいります。 いただいた御意見は、指針等の検討にあたり参考にさせていただきます。
罰則規定を含めてほしい。	
罰則がないと抑止力が無く、意味が無くなるため何等かの罰則は必要である。	
顧客等の権利を大切にすることも理解できるが、感情的かつ執拗にクレームをすることは許されることではないとはっきり示す必要がある。	顧客等の権利が不当な侵害を受けることがないように十分配慮しつつ、「何人も、あらゆる場所及び状況において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。」と条例で示すことにより、「カスタマーハラスメントの禁止」を明確に示す予定です。

③ カスタマーハラスメント防止に向けた県の取組

意見の概要	県の考え方
カスハラは、事業者側に対応策を講じるより消費者に注意喚起を図っていただくよう強く望む。 カスハラ防止の関心・理解を深めるためには、子供のうちから学校教育の場でもその必要性について教えるべきである。相手の気持ちがわかり、いじめ防止にも役立つ。理性的に人と接することを教育すべきである。	カスタマーハラスメント防止に向け、ポスター・チラシなどにより広報・啓発を行う予定です。いただいた御意見は、県の施策の推進にあたり参考にさせていただきます。
カスタマーハラスメント防止に関する相談・助言を県が行うというが、罰則もない中、県職員が対応して解決するのか疑問。弁護士会や県警も入れて対応しないと相談・助言を求めても意味が無くなり、皆諦めて、相談・助言を求めなくなるので、そこは良く検討すべきである。	
店側の教育又は条例の内容に暴力行為、どこまでが業務妨害罪にあたるのか、警察を呼ばばいいかを説明するべきだと考える。	条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等において、カスタマーハラスメントにより抵触する可能性のある法律の例を示す予定です。また、事業者のカスタマーハラスメントへの具体的な対応例などを示した、各団体共通カスタマーハラスメント防止対策マニュアルを作成いたします。 いただいた御意見は、指針（ガイドライン）等の検討にあたり参考にさせていただきます。

④ 見直し規定

意見の概要	県の考え方
大変難しいのは、条例を策定した後にどうメンテナンスしていくかが肝要と考えている。	国の法制度等の動きを踏まえ、状況に応じて条例の見直しを検討することが想定されるため、条例の中に見直し規定を設けることとしております。

⑤ （条例全体に関すること）条例制定に対する意見

意見の概要	県の考え方
営業職あるいは販売職として携わった期間が長く、直接顧客と向き合うことが多く、理不尽な要求をされた経験が多くある。現在のようなカスハラに対する防止ができることは今働かれている方にとって良いことと思っている。 いち早く条例ができ、安心して働けることを願う。	早期の条例制定に向けて取り組んでまいります。
罰則がないので、この条例の実効性が疑問。ただ、罰則がある場合、カスハラの実効性が高いので、度合いも個人判断となると混乱の種になると思う。従業員（店員）をクレームから守ることは重要と思うので、基本的には賛成であるが、この条例が実効性のあるものになることに期待している。	

⑥（条例全体に関すること）条例の内容に対する意見

意見の概要	県の考え方
「営業時間外の呼び出し、対応の強要」を断れるようにしてほしい。	事業者の責務として、「カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れ、その他必要かつ適切な措置を講ずるよう努める。」と規定する予定です。 事業者がカスタマーハラスメント防止に向けて、必要かつ適切な措置を講ずることができるよう、条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等により具体例を示す予定です。
スーパー、飲食店、販売店、お客様窓口などの全ての店での対応において、店員又は相談員が不快な思いをした場合は退店又は電話を切ることを明示した張り紙をはることで相手方に説明することを条例に組み込んでいただきたい。	防止に向けた具体的な対応例については、各団体共通カスタマーハラスメント防止対策マニュアルの中で示す予定です。 また、このマニュアルを活用し、業種や業態、職種など、それぞれの実情に応じたカスタマーハラスメント防止対策の手引きを作成するよう業界団体や事業者に働きかけて行く予定です。
三重県桑名市のように、悪質なカスハラは「本名、住所」を公開してほしい。	いただいた御意見は、今後の検討にあたり参考にさせていただきます。
条例制定に当たっては罰則を設けないものとしているが、桑名市のようにカスハラ該当者の氏名公表をすることで行政間での整合性を取る必要がある。 国及び市町村と連携を図りながら協力して取り組むのであればなおさらその必要がある。 カスハラ該当者の氏名公表こそが県民に対する情報の提供等となるのでこれは必要となる。	
判断の当事者は誰になるのか。接客した店員なのか、報告を受けた店長なのか、はたまた雇用者（社長）なのか。 仮に接客した当人の判断になると、斟酌の度合いがさらに不明瞭になる。	条例の施行に合わせて策定する指針（ガイドライン）等において、カスタマーハラスメントに該当する内容及び手段・態様の具体例等を示す予定です。 いただいた御意見は、指針（ガイドライン）等の検討にあたり参考にさせていただきます。

⑦ その他

意見の概要	県の考え方
指針（ガイドライン）についてもパブコメを求めているいただきたい。この内容だけではあまりにも抽象的であり県民が意見を出しにくい。	いただいた御意見は、今後の検討にあたり参考にさせていただきます。