

「第3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3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11月11日（月） 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具体的な方向性について」
- ・ 出席者：構成員16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2回結果概要、防止対策の具体的な方向性（案）説明）

3. 閉会

- ・ 労働局長あいさつ

「第3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

- カスハラ防止対策について、自社でできるところでは対応しているが、どうしたら良いのか分からない企業も多いと感じている。
- 罰則をつけるのも一つ的手段と考えていたが、議論の中で罰則をつけるデメリットがわかり、まずはカスハラ防止対策を進めていただきたい。
- 中小・小規模企業では人もお金も限られているので、中小企業向けの支援に力を入れていただきたい。アドバイザー派遣などは有難い取組である。
- 条例やガイドラインを作った際には、いかにして周知や活用方法を考えるかが重要になってくる。ポスターやステッカーなどをお店に貼ることも有効な手段である。
- カスハラをなくすという強いメッセージを打ち出す条例であることが重要である。
- 経営者が「会社として毅然とした態度をとる」と内外に発信していくことが重要であるため、経営者に対する啓発にも力を入れていただきたい。

3 労働団体の発言

労働団体

- 条例を制定するのであれば、時世に合わせて条例を適宜アップデートできるような規定等を検討していただければと思う。その際には、各主体、業界団体が協議できる場の設定をお願いしたい。
- ガイドライン等でカスタマーハラスメントの事例やカスタマーハラスメントに該当するかどうかについて判断基準をお示しいただければと思う。
- 事務局より説明のあった取りまとめ案については、防止対策の実効性を高めていくという形の取りまとめとなっているため、賛成できる。
- 消費者の権利が守られた上で、消費者に対して「言動に気を付けてくださいね」と知らせていくことが大事である。
- 国の法律が変わるタイミングあるいは今後の議論の中で、弾力的に対応できる条例としていただきたい。
- 県全体の意識を高めるため、地域で連携を進めていくことが非常に大切になる。

「第3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

- 企業の定義については、地方自治体も含まれることを明確にしてほしい。
- ガイドラインや各団体共通マニュアルを県が作成されていく際は、今回のような経済団体、労働団体、有識者を含めた会議を実施し、実効性を高めていけるような指針等の作成をお願いしたい。
- 名古屋市においても、コンプライアンスアドバイザーに相談した事例集を作成するなど、市職員のカスタマーハラスメント対策を実施している。

オブザーバー

- カスハラ防止対策について、改正法案の提出を目指し、労働政策審議会において審議中である。
- 国の定めでは、あくまで労働者保護の観点となるため、範囲が限定的になる。国と条例の棲み分けとして対象とする範囲を変えていくのが良いかと思う。
- パワハラ、セクハラと違い、カスハラは消費者の観点を取り入れることも必要である。

5 有識者の発言

有識者

- 罰則無しで条例をスタートすることは賛成であるが、国やその他の状況に応じて改正を加えることも考えてほしい。
- カスタマーハラスメントを受ける労働者等については、民間企業で働く労働者だけではなく、公務員や個人事業主の方など様々な人が含まれるので、社会で働いている様々な方々についてカスタマーハラスメントは起こり得ることを示す表現になると良い。
- カスハラを廃止する条例制定の方向性については大賛成である。事業者の拠り所となるような条例を制定した方が良い。
- 事業者がカスハラを行った顧客等に対し、中止の申し入れなどの措置を講ずるよう努めるといった規定もあって良いのではないか。
- 具体例やマニュアルやガイドラインを常にアップデートしていくことが必要になる。
- 「カスハラは許しません」という雰囲気、慣行・慣習を作っていくためには、検討課題の多い罰則は保留して条例の制定を優先させる必要がある、実効性の確保についてはガイドラインを作成し、周知を急ぐこと等で対応することとして、協議会のまとめをしたい。