「第2回愛知県カスタマーハラスメント 防止条例検討会議」結果概要

「第2回愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議」結果概要

1 協議会概要

- 日時：2025年3月28日(金) 午前10時30分から正午まで
- 場所：愛知県自治センター4階 大会議室
- 議題：「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）及びガイドライン（指針）（案）について」
- 出席者：委員12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
 - ・ 愛知県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）
 - ・ カスタマーハラスメント防止に関するガイドライン（指針）（案）
 - 3. 閉会
 - 労働局長あいさつ

2 各委員の発言

経済団体

- 窓口対応を行う社員ではなかなかカスハラ判断ができないので、実際に対応を判断するミドルクラスのマネージャーへの支援をどう行うのかが重要になる。
- 子供の頃からカスハラについて教えていくことが大事ではないか。県の責務の中に、そのようなものが入ってくると良いと思う。
- 1人事業主をどのようにして守るかが重要。罰則規定までではなくて良いが、注意喚起や県が直接助けていただけるといいような体制を考えてもらいたい。
- カスハラ防止に向け、一番大事なことは経営者の理解と覚悟である。自社の基本方針を従業員に周知することは大事。また、顧客の方にも経営者の思いを知ってもらうことも重要と思う。

「第2回愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議」結果概要

2 各委員の発言

労働団体

- 中小・小規模事業者が対策を行うことが重要なので、県の取組の中に事業者を支援する取組を追記してほしい。
- 基本理念に、（カスハラ防止について）事業者や就業者のメリットだけでなく、防止に向けた環境が整備された結果、良質なサービスを受けることができるという消費者のメリットも記載したほうが良い。
- 条例制定の背景について、県民運動につなげるなどの視点も盛り込んでいけたら良い。

消費者団体

- 消費者の意識の向上や教育なども示してもらえば、消費者としても意識して消費活動することができると考えている。

「第2回愛知県カスタマーハラスメント防止条例検討会議」結果概要

自治体

- 県の責務の「市町村との連携」では、県内のカスハラ被害発生状況の共有や県が実施する施策に関して、市町村へ情報提供する機会を設けてもらいたい。
- ガイドライン（指針）案の内容として、より分かりやすい具体的な例をもう少し細かく提示していただきたい。

オブザーバー

- （当該行為の中止の申し入れ等）事業者の権限という視点は非常に重要であると思っているが、国では補いきれないところであるので、ぜひ盛り込んでいただき連携していったらと思う。

有識者

- 社会通念上相当な範囲を越えた手段・態様の例として、「性的な言動」「個人への攻撃」といった項目を付け加えてほしい。
- 事業者の責務の「顧客等に対する当該行為の中止の申入れ」については、事業者が持ちうる対抗手段となる。罰則がなくてもこうした対抗手段を明記することにより実効性が高まり、条例の意義も高まる。
- 取りまとめとして、条例骨子案については、細かい点を除いてこれで基本的に確定とする。
ガイドライン（指針）案は、委員の皆様から頂いたご意見をもとに今後検討させていただく。消費者・顧客にとっては、ガイドライン（指針）が基本となるので、相当わかりやすくしていただかないといけない。