

「第 1 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1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1月20日(月) 午前11時から正午まで
- ・ 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条例（仮称）骨子（案）について」
- ・ 出席者：委員12名、オブザーバー1名、知事、労働局長 等
- ・ 次 第：

1. 開会

- 知事あいさつ

2. 議題

- 事務局説明

- ・ カスタマーハラスメント防止条例（仮称）骨子（案）
- ・ ガイドライン（指針）・各団体共通マニュアルの考え方（案）

3. 閉会

- 労働局長あいさつ

「第1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

経済団体

- カスハラ防止については、非常にニーズが高いため、一刻も早く周知・啓発活動をお願いしたい。
- 県が指針（ガイドライン）や各団体共通マニュアルを作る際には、事業者が自社のマニュアルを作りやすいよう、簡潔でわかりやすいものとしていただきたい。
- 県の役割として、必要な財政措置をしていただきながら、事業者の方が困らないように必要な情報を収集して、提供していただきたい。
- 「カスタマーハラスメントのない社会の実現を目指す。」という強いメッセージを打ち出せる条例にしていきたい。

労働団体

- 条例骨子案の趣旨のところで愛知県が国より早く条例制定に取り組んでいることや県民にこの条例の必要性について意識を高めていただくために、本県の産業の特徴などをもう少し記載したらよいと思う。
- クレームは事業者にとって有益な情報であることもあり、クレームが全てカスハラであるといったイメージを作るのはよくないため、何がカスハラとなるのかをしっかりと周知していく必要がある。

「第1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

消費者団体

- 消費者の中には、高齢者の方や、障害を持たれた方もいる。そのような方たちがどういう環境で、どういう気持ちで言っているかを想像し、対応していくことがカスハラをなくしていくことにつながる。

自治体

- 県と一体となりカスハラ防止対策を推進していきたいと考えているので、カスハラの被害状況や県が実施を考えている事業等について、市町村に情報提供する機会を創設していただきたい。
- 条例骨子案の定義のところ「労働者等」については、様々な業務に従事している方を含んだ内容となっているが、他の自治体のように「就業者」「従業者等」といった表現を用いることも可能ではないかと考える。

オブザーバー

- 県の条例には、労働者保護の観点にはない部分を含んでいくということが求められているのではないかと思う。

「第１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

有識者

- 条例により「何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない」ということを明確に示すことには非常に大きな意味があると思う。
- 「カスハラを行う顧客等に対してカスハラの中止を申し入れるとともに、その他必要で適切な措置を講じることができる。」ということを明確に規定する必要があるのではないかと思う。
- 条例骨子案については、基本的な方向性について大きく異論はないということで本検討会議での総意とする。