

「第3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 検討会議概要

- ・ 日 時：2025年9月25日(木) 午後1時から午後2時30分まで
- ・ 場 所：愛知県本庁舎2階 講堂
- ・ 議 題：「愛知県カスタマーハラスメント防止条例及び指針（ガイドライン）について」
- ・ 出席者：委員8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及び指針（ガイドライン）等について
 - 3. 閉会
 - 労働局長あいさつ

2 各委員の発言

経済団体

- 就業者、顧客等の全ての人がハラスメントに対して適度な嫌悪感を持ち、冷ややかな目で対応することが、カスハラへの抑止力につながる。
- 事業者支援（アドバイザー派遣、相談窓口）は、規模の小さい事業者の方にとって安心につながるものであり、今後も取組を広げていただきたい。
- カスハラ防止に向けた取組が、中小・小規模事業者までいきわたるように、県とタッグを組んで周知していきたい。

労働団体

- 昨年5月に知事に要請した後、1年足らずで条例を制定していただき、感謝している。
- 今後は、啓発グッズを活用するなどして、県民の隅々まで周知を進めるなど、県全体でカスハラ防止の機運を高めていただきたい。
- 事業者支援として、マニュアルを作成することも重要なので、引き続き取り組んでもらいたい。
- 県全体で連携していくことが重要であり、カスハラ防止対策の熱を冷ましてはいけないのでフォローアップ会議は継続してやっていただきたい。

消費者団体

- 相手のことを思いやることができる社会を目指していくことが、カスハラをなくすことにつながる。

自治体

- ガイドライン及び各団体共通マニュアルに公務員もカスハラの対象となる事や、行政に関するカスハラ事例を多く記載してもらい、地方公共団体の職員も、どのような行為がカスハラに該当するのかわかりやすくなっている。

オブザーバー

- 労働施策総合推進法に関しては、まだ施行日は決まっていない。県の取組のスピード感に敬意を示すとともに、法よりも広い範囲を対象とした条例に対して期待を申し上げたい。

有識者

- 無記名のアンケートやSNSなどの顔が見えない場面では悪辣なコメントが出てくる。学生など若い世代に向けて、人に対してどのような行動をとるべきか教育していく必要がある。
- コンビニ、飲食店など人の接する場で働く外国人にも、条例でカスハラが禁止されていることを知らせる取組があってもよいと思う。
- 条例、ガイドライン及びマニュアルについては、継続的に検証を行い、必要に応じて修正すること。