

第1回三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 概要

1 開催状況

○日時：令和6年8月19日（月）14：00～15：30

○場所：三重県勤労者福祉会館5階 第2研修室

○出席委員等（委員名簿順 敬称略）

（委員）

池内 裕美	関西大学 社会学部 教授
※座長 春日 修	愛知大学 法科大学院 教授
原 昌登	成蹊大学 法学部 教授
東 幸太郎	四日市中央法律事務所 弁護士
石原 一秀	公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP） 理事
井野 和正	三重県商工会連合会 事務局長
喜多 正幸	三重県商工会議所連合会 専務理事
白木 宏範	三重県中小企業団体中央会 事務局長
田中 俊充	三重県経営者協会 専務理事兼事務局長
楠本 敏久	UAゼンセン三重県支部 支部長
藤田 和彦	日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長
東 珠実	三重県消費生活対策審議会 会長

（オブザーバー）

大槻 秀揮	一般社団法人中部経済連合会 審議役 事務局次長
田中 千晴	三重労働局 雇用環境・均等室 室長

（ゲストスピーカー）

中嶋 容子 イオンリテールワーカーズユニオン中央執行委員 東海グループ副議長

○議 題：

- ・（1）カスタマーハラスメントの現状と課題について
- ・（2）カスタマーハラスメント防止対策の検討における論点について
- ・（3）今後の進め方について

2 知事挨拶

（一見知事）

○パワハラやセクハラへの対応については社会的に見直されてきたが、カスハラについても時代の潮流にあわせて見直す必要がある。カスハラは人間の尊厳を侵すものであり、対策を講じなければならない。国や他都道府県の情報も参考に検討を進めたい。

○条例制定にあたって、2つの課題があると考えている。1つ目は「カスハラ」の定義で、国の法律も参考にしつつ、県独自の要素があるか議論いただきたい。2つ目は「実効性の確保」で、先般、（三重県の）庁内での議論において、実効性の確保のため「過料」についても検討するよう指示したところ。

- 過料とする場合、抑止力を持つ一方、行政側が受け止めきれぬのかという問題があるため、場合によっては企業にカスハラ対応者を選任いただき、県が現認することで過料につなげていくなど、外部の力を借りる方法も考えられる。
- カスハラは暴行、脅迫、名誉棄損、侮辱など犯罪につながるものがある。実効性を確保するためには、警察との連携も重要である。証拠を残し、通報を躊躇しなければ、刑法違反となるような行為の発生を防げる。
- 抑止力だけではなく総合的な観点から議論いただきたい。

3 現場の声（ゲストスピーカー）

（中嶋氏：イオンリテールワーカーズユニオン中央執行委員 東海グループ副議長）

- UAゼンセンは、2,195組合（約190万人）が加盟する産業別労働組合で、組合員の6割が短時間労働者であり、女性が多い。
- UAゼンセンが実施したアンケート調査によると、ここ数年で迷惑行為の被害は多少減少しているものの、依然として被害を自覚している方は多い。また、自身の言動がカスハラに当たることを自覚できていない消費者が多いことがわかった。印象に残っている迷惑行為として、「暴言」、「威嚇・脅迫」、「同じ内容を繰り返すクレーム」が上位で7割近くを占めており、「長時間の拘束」や「セクハラ」、「SNS・インターネット上での誹謗中傷」が増加傾向にある。特に注目すべきは、カスハラを受けた後に心療内科を受診している人がいること。生産性の低下や離職は企業にとっても大きな損失である。
- 一方、半数近くの企業で具体的な対策がとられていない。被害者にも加害者にもならないよう、企業が従業員へ教育をすることも必要であるが、三重県は中小企業が多く、企業に委ねるだけでは対策が進まない。行政が主導し、官民が連携して取り組むべきである。
- 自分自身も現場で暴言を吐かれ、カートをぶつけられるなどの被害に遭った経験があり、UAゼンセンが作成した動画（会場で放映）は決して大げさではない。多くの労働者がつらい思いをしている現実を知ってもらいたい。
- カスハラ防止対策として、事例を積み上げてカスハラを定義化することや、官民が一体となって周知活動や消費者教育を強化していく必要がある。加えて、被害を防止するための対策を義務付ける法制化も求めたい。その結果として、サービスを提供する側と受ける側がともに尊重され、安心して働ける社会づくりを目指したい。三重県の取組がきっかけとなり、国民的な議論へ広がっていくことを期待する。

4 委員等から出た意見（要旨）

（1）カスタマーハラスメントの現状と課題について

（喜多委員：三重県商工会議所連合会 専務理事）

- 「過去3年間にカスハラ被害にあった労働者が3割程度」という県の実態調査結果は、実感にも合っている。商工会議所では、経営上の課題としてカスハラ問題が取り上げられることはこれまであまりなかったが、ノウハウ・スキルが無い事業者にとっては、県の動きは大変ありがたい。
- 実態調査においては、行政に求める役割として、「情報発信」、「法令等の整備」、「マニュアル

等の整備」が上位になっており、こうした点について検討いただきたい。

- カスハラについては法律上の規定がないが、セクハラやパワハラと同様に法において一定の定義がなされることも重要である。

(井野委員：三重県商工会連合会 事務局長)

- 小規模事業者ほどカスハラ防止対策ができていない。「どういった行為がカスハラに当たるのか」という定義・基準を設けることで、小規模事業者でも対応しやすくなる。
- 大企業では基本方針の策定や相談窓口の設置などの取組が進んでいる一方、小規模事業者ではそうした取組が進んでいないので、小規模事業者においても対策をとりやすい環境づくりを進めていただきたい。

(白木委員：三重県中小企業団体中央会 事務局長)

- 事業者としては、人手不足のなか、従業員の配置転換や休職・離職につながるカスハラは大きな問題であると認識している。カスハラが中小企業・小規模事業者の業務遂行に与える悪影響は非常に大きいため、防止対策によりカスハラの発生が減少することを期待する。
- 規模が小さい事業者ほど対策が遅れている。対策については、録音装置や防犯カメラなど新たな設備投資も必要になることから、補助金などの支援策の創設も検討いただきたい。

(田中委員：三重県経営者協会 専務理事兼事務局長)

- カスハラについて、当団体に具体的な相談が来ているわけではないが、カスハラと思われる顧客の行動が増加してきたことは聞いている。会員企業には中小企業が多く、対策が進んでいないところが多い。
- 現状ではカスハラの定義が明確ではないので、行為をする側もされる側もカスハラに当たるか否かを判断しかねていると考えられる。定義が明確化されることで、カスハラに該当する行為が具体的に示されれば、カスハラ防止につながると考えている。

(楠本委員：U Aゼンセン三重県支部 支部長)

- カスハラについては、昨今メディアで取り上げられる機会が増加し、一定の周知がされてきたと考えるが、カスハラはおろか刑法にも抵触しかねない言動をする消費者も存在する。行政・経営者・労働組合が被害者にも加害者にもならないよう教育・周知が必要である。
- U Aゼンセンが実施したアンケート調査の結果から、BtoCのみならずBtoBにおいてもカスハラが多数発生していることが判明した。
- 社会からカスハラをなくすため、行政を中心に官民一体となって周知活動や防止対策を進めていかなければならない。U Aゼンセンはカスハラをなくさなければならないという思いで活動しており、条例の制定も手段の1つだと考えている。カスハラの形態は業種・業界により様々であるため、こうした点も含めて議論させていただきたい。

(藤田委員：日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長)

- 2022年に連合本部で実施した調査においても、医療・福祉をはじめとして多くの業種で

カスハラが発生していることがわかっている。また、カスハラを受けた方の約75%が生活上に変化が生じており、出勤が憂鬱になる、心身に不調をきたす等の悪影響があったとの結果が出ている。業界全体で対応できるガイドラインの整備については約8割が必要を感じている。

- カスハラを受けた経験がある方は、行政に対して、行為者に対して適正な措置を講じる権限を持つことや顧客や取引先への理解、啓発活動を行うことなどを期待している。

(大槻オブザーバー：一般社団法人中部経済連合会 審議役 事務局次長)

- 愛知県は今年6月に条例制定を念頭に協議会を設置した。また、愛知県経営者協会と連合愛知が定期的に行っている懇談会において、8月のテーマがカスハラであった。度を越えた消費者からいかに労働者を守るのか、労使の関心が高まっている。
- 経団連の労働法規委員会で企業の実態が報告されている。カスハラの実態は業種・業界によって異なるため、細かく判断基準や対応方法を整備するのが非常に難しい、責任者が不在の際に現場で適切に判断ができない、部分的に切り取られSNSで拡散されることを恐れ毅然とした対応が難しい、という声が大企業からもあがっている。

(田中オブザーバー：三重労働局 雇用環境・均等室 室長)

- 国としては対策マニュアルの普及に努めているが、対応できる企業は限られると感じる。国の方針として対策の強化が示されており、義務化されれば従業員を守る対応が進んでいくと期待している。
- 消費者に対して「カスハラは行ってはならない」と広く浸透させていくことがカスハラ防止につながるため、啓発活動が非常に重要となる。

(2) カスタマーハラスメント防止対策の検討における論点について

(東委員：三重県消費生活対策審議会 会長)

- カスハラの実態について、「社会通念上相当な範囲を超えた言動であること」が具体的にどの程度を指すのかを入念に検討する必要がある。消費者基本法において、消費者は意見を言う権利を保障されており、また消費者教育推進法は、消費者は問題のある商品があった場合は二次被害が出ないよう声をあげ、それにより市場を良くするという含んでいる。
- 正当な意見により商品やサービスの質向上につながる場合もあり、カスハラ防止対策を進めるにあたっては、消費者が萎縮して正当な意見が言えなくなってしまうことがないように配慮することが必要である。消費者から労働者を守る方向性の中でも、労働者・消費者双方の人権が守られ、「持続可能な労働環境・経済環境」についても考慮しながら、労働者のカスハラ被害についても救済できるような防止対策を目指したい。

(石原委員：公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 理事)

- 企業に意見を言うのは消費者の正当な権利であり、正当なクレームとカスハラは異なる。実際に苦情が製品の改善に結びついた例は多数あり、こうした苦情によってより良い製品が作られてきたことは事実であるため、苦情を受けて製品の改善に取り組んでいく中で、事業者

と消費者が良好な関係を築くことが重要である。

- 消費者間でも情報格差があるので、事業者としては賢い消費者になっていただくための啓発活動が必要である。
- カスハラ防止対策を検討するにあたっては、消費者と事業者が敵対するような打ち出し方にならないよう留意したい。

(東委員：四日市中央法律事務所 弁護士)

- カスハラ対策については、社会全体と事業者ごとの2段階で対応する必要がある。カスハラに対する行動規範は業種や業界、事業者ごとに異なり、それを一括りに包括する条例上の定義はどうしても抽象的とならざるを得ない。そのため、条例で定義を定めるだけでは十分ではなく、各事業所に対し、従業員から意見を聴取し、どういった事象(言動や拘束)があればカスハラ対応部署へ取り次ぐ、警察に通報する等の次の段階へ進むのか、という各事業所の現場実態に即した対応方針を定めるよう啓発・教育することも必要である。
- 罰則を適用する場合、秩序罰であっても罪刑法定主義の原則があるが、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」では処罰される行為の内容が明確とは言えず、刑罰法規としては無効である。罰則を定めるのであれば、「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の中から罰則の適用対象となる行為を明確化する必要がある。
- すべての業種におけるカスハラを包括できる定義、個々の事業所が定める現場実態に即した定義(個々の事業者がカスハラとして対応する具体的な事象)、罰則として単に社会として許容しない、というだけではなく積極的に処罰していく定義など、様々な階層で定義を考えなければならない。
- 対策を進めるにあたっては、障がい者が健常者と異なる取扱い(合理的配慮)を求めた場合に、過度な要求(カスハラ)と捉えられないよう、障がい者の権利保護の観点も加えていただきたい。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- 「社会通念上」ということの線引きが非常に難しい。カスハラか否かを判断するのは現場であるが、アルバイト1人で判断しなければならない状況も増えてきており、マニュアルやガイドラインは現場で統一的に判断できるものでなければ、実効性のあるものにはならない。現場で運用できるものにするのが行政の役割。
- 多くの場合、カスハラはコミュニケーション上の些細なボタンの掛け違いがきっかけとなり発生する。よって、こうした掛け違いを防ぐためにも、研修・教育を義務付け、対応する側が具体的な対応方法や行為者の心理等に関する知識を習得するよう促すことも重要である。
- カスハラの対象とする範囲については、どういった場面、状況で発生する行為がカスハラに当たるのかを詳細に整理していかなければ、有効な条例とすることは難しい。特にカスハラ行為者の心理的側面(行為に至った理由や背景)に関する判断は慎重に検討する必要がある。

(原委員：成蹊大学 法学部 教授)

- 国は労働者保護の観点からカスハラ法制化を進めている一方、条例は労働者のみならず消

費者・事業者についても幅広く盛り込むことができるため、国の法制化が進む中でも条例を制定するメリットはある。条例制定により、三重県がカスハラ対策に取り組んでいることを県内外に示す効果が期待できる。

- カスハラの定義づけは正当なクレームを明らかにするという面でも大きなメリットがある。定義の抽象的な部分については、ガイドライン等で具体例を多数示すことでわかりにくさを解消していくことが必要である。また、罰則制定は非常にインパクトがあるが、議論に時間がかかるため、まずはルールを作り、段階的に罰則を検討することも有効である。
- 条例制定そのものが一番の周知啓発となる。カスハラは他の消費者にも悪影響を及ぼすため、カスハラ対策に取り組むことは働く人、事業者に加えて消費者を守ることにもつながり、社会全体に良い影響をもたらす。

(3) 今後の進め方について

委員からの意見なし