

三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 設置要綱

(目的)

第1条 三重県におけるカスタマーハラスメント防止対策について、専門的見地から検討を行うことを目的に、「三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会」（以下「懇話会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 懇話会は、次に掲げる事項に関する検討を行い、必要な助言を行う。

- (1) カスタマーハラスメント防止対策に関する事項
- (2) その他、懇話会に掲げる目的を達成するために必要な事項

(委員等)

第3条 懇話会は、雇用経済部長が選任する者（以下「委員」という。）をもって構成する。

2 雇用経済部長が必要と認める場合、委員及びオブザーバーの他に関係者の出席を求め、意見を聴くことができる。

3 雇用経済部長が必要と認める場合、懇話会の開催場所とは別の場所にいる委員、オブザーバー及び関係者に対し、情報通信機器等を活用して懇話会に出席させることができる。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、就任の日から1年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(座長)

第5条 懇話会には、座長を置き、委員の互選により選任する。

2 座長は、懇話会を代表し、会務を総理する。

3 座長に事故があるとき又は座長が欠けたときは、座長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(招集)

第6条 懇話会は、雇用経済部長が招集する。

(報償費等)

第7条 県は、懇話会の委員に対し、報償費及び旅費を支給することができる。

2 県は、懇話会の委員以外の者が懇話会に出席した場合は、その者に対し、報酬及び旅費を支給することができる。

(事務局)

第8条 懇話会の事務局は、三重県雇用経済部に設置する。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、懇話会に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和6年7月23日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年10月1日から施行する。

第2回三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 委員名簿

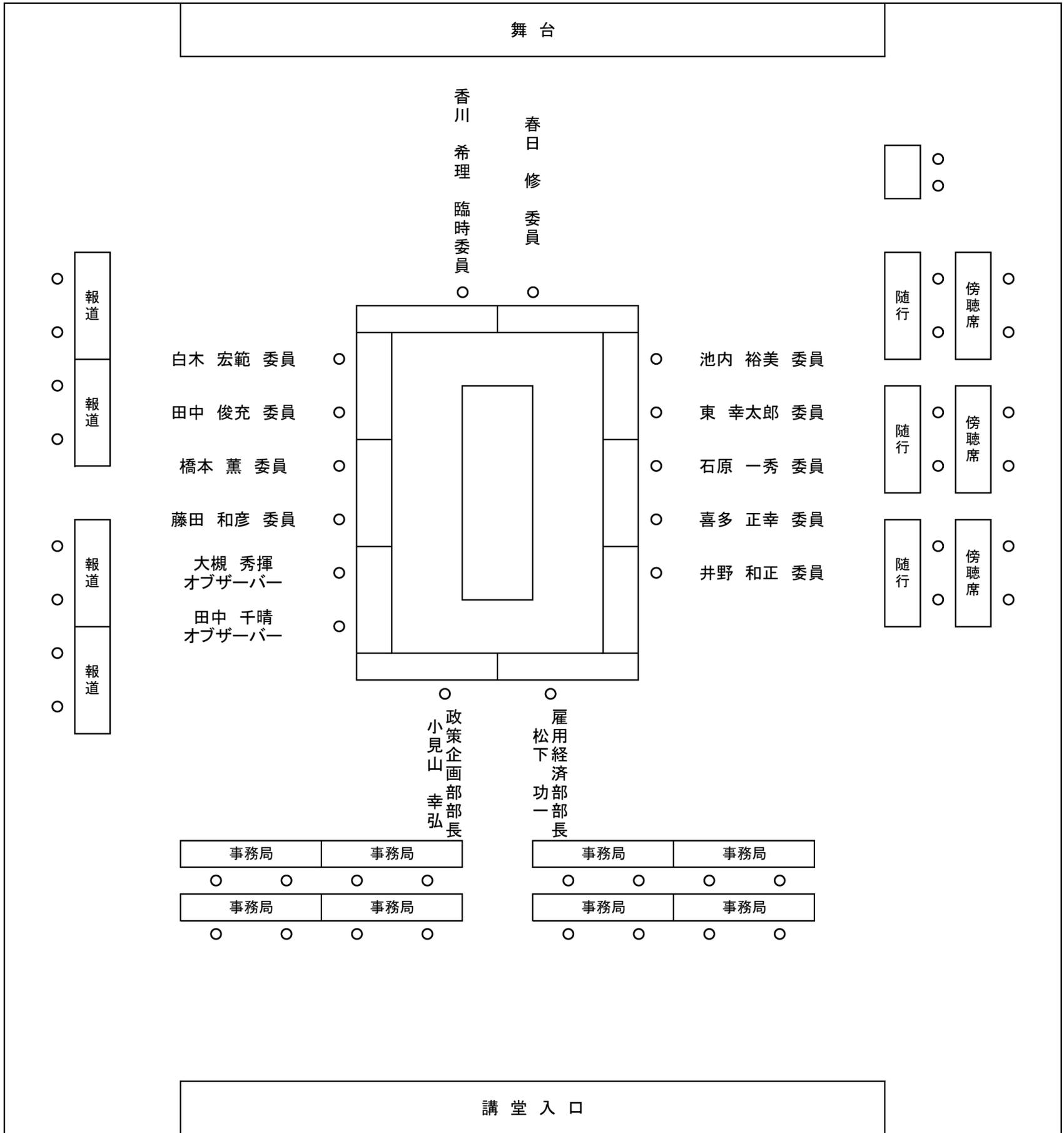
令和6年11月5日現在

分野	名前	所属団体・役職等
学識者	いけうち ひろみ 池内 裕美	関西大学 社会学部 教授
	かすが おさむ 春日 修	愛知大学 法科大学院 教授
	はら まさと 原 昌登	成蹊大学 法学部 教授
弁護士	ひがし こうたろう 東 幸太郎	四日市中央法律事務所 弁護士
専門機関	いしはら かずひで 石原 一秀	公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP） 理事
経済団体	いの かずまさ 井野 和正	三重県商工会連合会 事務局長
	きた まさゆき 喜多 正幸	三重県商工会議所連合会 専務理事
	しらき ひろのり 白木 宏範	三重県中小企業団体中央会 事務局長
	たなか としみつ 田中 俊充	三重県経営者協会 専務理事兼事務局長
労働団体	はしもと かおる 橋本 薫	U A ゼンセン三重県支部 支部長
	ふじた かずひこ 藤田 和彦	日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長
消費者	あずま たまみ 東 珠実	三重県消費生活対策審議会 会長
オブザーバー	おおつき ひでき 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
	たなか ちはる 田中 千晴	三重労働局 雇用環境・均等室 室長
臨時委員	かがわ きり 香川 希理	香川総合法律事務所 弁護士

(敬称略) (分野ごとに五十音順)

第2回 三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 座席表

令和6年11月5日(火) 三重県庁 講堂



第2回カスタマーハラスメント防止対策 検討懇話会 会議資料

令和6年11月5日
三重県

目次

(1) 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 意見概要	… 2
(2) 三重県の防止対策の方向性について	… 4
(3) 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	… 5
条例制定の目的及び基本理念について	… 5
カスタマーハラスメントの定義について	… 7
カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について	… 10
条例や実効性のある防止対策の取組について	… 14
法的拘束力を持つ規定の検討について	… 20
(4) 三重県案（まとめ）について	… 23
(5) 今後の進め方について	… 25

第1回懇話会議事

▶ カスタマーハラスメントの現状と課題について

①三重県カスタマーハラスメント実態等調査 ②国の取組状況 ③東京都の取組状況

▶ 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

論点1) カスタマーハラスメントの定義について 論点2) カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について
論点3) 条例や実効性のある防止対策の取組について 論点4) 条例を制定する場合の方向性について

▶ 今後の進め方について

カスタマーハラスメントの現状と課題について

- ▶ 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 /労働団体
- ▶ 刑法にも抵触しかねない消費者も存在しており、官民一体で教育・周知が必要 /労働団体
- ▶ カスハラにはBtoCだけでなく、BtoBのカスハラ行為も多数発生している /労働団体
- ▶ 周知・啓発活動や防止対策を進めるにあたっては条例制定も一つの手段となる /労働団体
- ▶ 人手不足の中、従業員の配置転換、休職・離職につながるカスハラは大きな問題と認識している /経済団体
- ▶ 小規模事業者ほどカスハラ防止対策が実施できていない /経済団体
- ▶ 防止対策には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を検討いただきたい /経済団体
- ▶ カスハラ行為の定義・基準を設けることで、小規模事業者でも対応がしやすくなるのではないか /経済団体
- ▶ カスハラの定義が明確でなく、行為者側も被害者側も判断しかねているのではないか /経済団体
- ▶ 業種・業界によって実態が異なるため、判断基準や対応方法を細かく整備することが難しい /オブザーバー
- ▶ 消費者に対し「カスハラは行ってはならない」と広く浸透させるための啓発活動が重要になる /オブザーバー

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

- ▶ 正当な意見により商品やサービスの質向上につながることもあり、消費者が正当な意見を言えない環境となることなく、労働者、消費者双方の人権が守られるよう配慮が必要 /消費者教育
- ▶ 企業へ意見を言うこと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 /専門機関
- ▶ 事業者と消費者との間に情報格差があることに留意し、良好な関係を築ける取組が必要 /専門機関
- ▶ 条例上の定義は抽象的にならざるを得ず、個々の事業者が現場実態に即した定義を考えることが必要 /弁護士
- ▶ 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り、罰則対象行為の明確化が必要 /弁護士
- ▶ カスハラ対策にあたっては障がい者の合理的配慮、権利保護の観点も求められる /弁護士
- ▶ カスハラ対策を実効性あるものとするためには、マニュアル等は現場で統一的に判断できることが必要 /学識者
- ▶ カスハラがコミュニケーション上のズレから発生することをふまえ、対応する側（従業員等）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 /学識者
- ▶ 国は労働者保護の観点からカスハラ対策の法制化を進めている一方で、県が制定する条例は労働者だけでなく、消費者・事業者について幅広く対象とできることから条例制定のメリットがある /学識者
- ▶ カスハラ定義付けは正当なクレームを明らかにするというメリットもあり、具体例を多数示すことが必要 /学識者
- ▶ 罰則はインパクトがあるが議論に時間を要するため、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 /学識者
- ▶ 条例に基づきガイドライン等を策定し、事業者等が使いやすいようカスハラ該当例を列挙することが望ましい /学識者
- ▶ ガイドラインの策定にあたって、条例において定期的な見直しを組み込むことが必要 /学識者
- ▶ カスハラ行為の一部のみを罰則対象とすると、他の行為は許されるという誤ったメッセージを与える可能性があるため、慎重に検討すべきと思われる /学識者

※学識者意見には懇話会後に事務局へ寄せられた意見を含みます。

今後の進め方について

(特に意見なし)

(2) 三重県の防止対策の方向性について

基本的な考え方

- 社会全体に「**カスタマーハラスメントは許されない**」との意識醸成
- 全ての当事者による主体的、積極的な**カスタマーハラスメント防止取組の実施**
- 持続可能な経済社会の形成**（就業者、顧客等、事業者のいずれにとっても）

県の防止対策

条例

※イメージ

- 基本理念（カスハラ行為の禁止など）
- カスハラの定義、対象とすべき範囲
- カスハラ防止に向けた各主体の責務規定
- 県の施策（指針策定、防止取組）など

指針

※イメージ

- カスハラ行為に関する理解促進
（カスハラの詳細や類型、消費者の権利保護など）
- カスハラ防止に向けた事業者等の取組促進
（相談体制、対応手引き、被害者配慮など）

防止取組

※イメージ

- カスハラに関する情報発信
- 県民への周知・啓発（ポスター等）
- 助言・相談窓口の整備
- 関係機関（県警等）との連携 など

(3) 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

論点1

条例制定の目的及び基本理念について

- 基本的な考え方をふまえ、条例に規定する目的及び基本理念をどのように定義することが適切か。

	事務局案
条例制定の目的	<ul style="list-style-type: none">○カスタマーハラスメントの防止に関する基本理念を定め、各主体の責務を明らかにする。○カスタマーハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める。○カスタマーハラスメントは許されないという意識を社会全体へ広く浸透させることを目的とする。
条例の基本理念	<ul style="list-style-type: none">○カスタマーハラスメントについては、就業者に対する顧客等からの要求、言動等のうち、手段・態様が社会通念上不相当な行為であり、就業環境を害するものであることを認識した上で、社会全体でその防止について推進されなければならない。○カスハラ防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。

(3) 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

条例制定の目的及び基本理念について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマー・ハラスメント防止条例 (仮称) の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
目的・基本理念	<p>(ハラスメントに関する法律関係) <u>一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確にすることが考えられる。</u> こうした趣旨の規定を設けることにより、ハラスメントは許されるものではないということについての周知・啓発の効果的な実施が期待できること、行為者に対する注意喚起や牽制効果が期待できること、企業における対策の効果的な実施が期待できること等のメリットが考えられる。</p> <p>(労働者保護の観点からの法制化) 労働者保護の観点から<u>事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当である。</u> <u>法律においてカスタマー・ハラスメント対策に係る措置義務を規定</u>しつつ、対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき雇用管理上の措置は、指針において明確化することが考えられる。</p>	<p>(目的) カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともにカスタマー・ハラスメント防止施策の基本的な事項を定めることにより、顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的とする。</p> <p>(基本理念) カスハラは顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。 カスハラ防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重することを旨としなければならない。</p>	<p>(条例制定の目的) カスタマー・ハラスメントが働く人たちの業務に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼすととともに、事業の継続や消費生活環境にも影響を及ぼすおそれがあることから、次の事項を定めることにより、社会経済の健全な発展に資することを目的とする。 ○カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本理念を定めること ○北海道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにすること ○対策の基本となる事項を定めること</p> <p>(基本理念) ○カスハラ防止対策は顧客等、事業者等、道民それぞれの主体的な取組によって推進 ○事業者等が従業者等をカスハラから保護し、良好な就業環境を守るための取組として適正な対応を行うことが重要 ○顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられることのないよう配慮</p>

(3) 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

論点2

カスタマーハラスメントの定義について

- カスタマーハラスメントをどのようなものと定義することが適切か
- 業種や業務に応じたハラスメントの考え方、消費者の権利保護の観点からどう考えるか

	事務局案	考え方
カスハラ の定義	<ul style="list-style-type: none">・以下のいずれも満たす行為をカスタマーハラスメントと定義する1) 顧客等が就業者に対して行う行為であり、2) 申出の内容又は行為の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、3) 行為の結果、就業者の安全と健康が脅かされ、就業環境を害するもの	<ul style="list-style-type: none">・厚生労働省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」を参考・消費者と就業者の対等な立場において判断されるべきものであり、消費者の権利が不当に脅かされることのないように留意する <p>※詳細な考え方や類型の例示などについては指針で規定</p>

【第1回懇話会意見】

経済団体	<ul style="list-style-type: none">・カスハラ行為の定義・基準を設けることで、小規模事業者でも対応がしやすくなるのではないか・カスハラ定義が明確でなく、行為者側も被害者側も判断しかねているのではないか
消費者等	<ul style="list-style-type: none">・消費者が正当な意見を言えない環境となることなく、労働者、消費者双方の人権が守られるよう配慮が必要・企業へ意見を言うこと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
学識者等	<ul style="list-style-type: none">・カスハラ定義付けは正当なクレームを明らかにするというメリットもある

(3) 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

カスハラの定義について

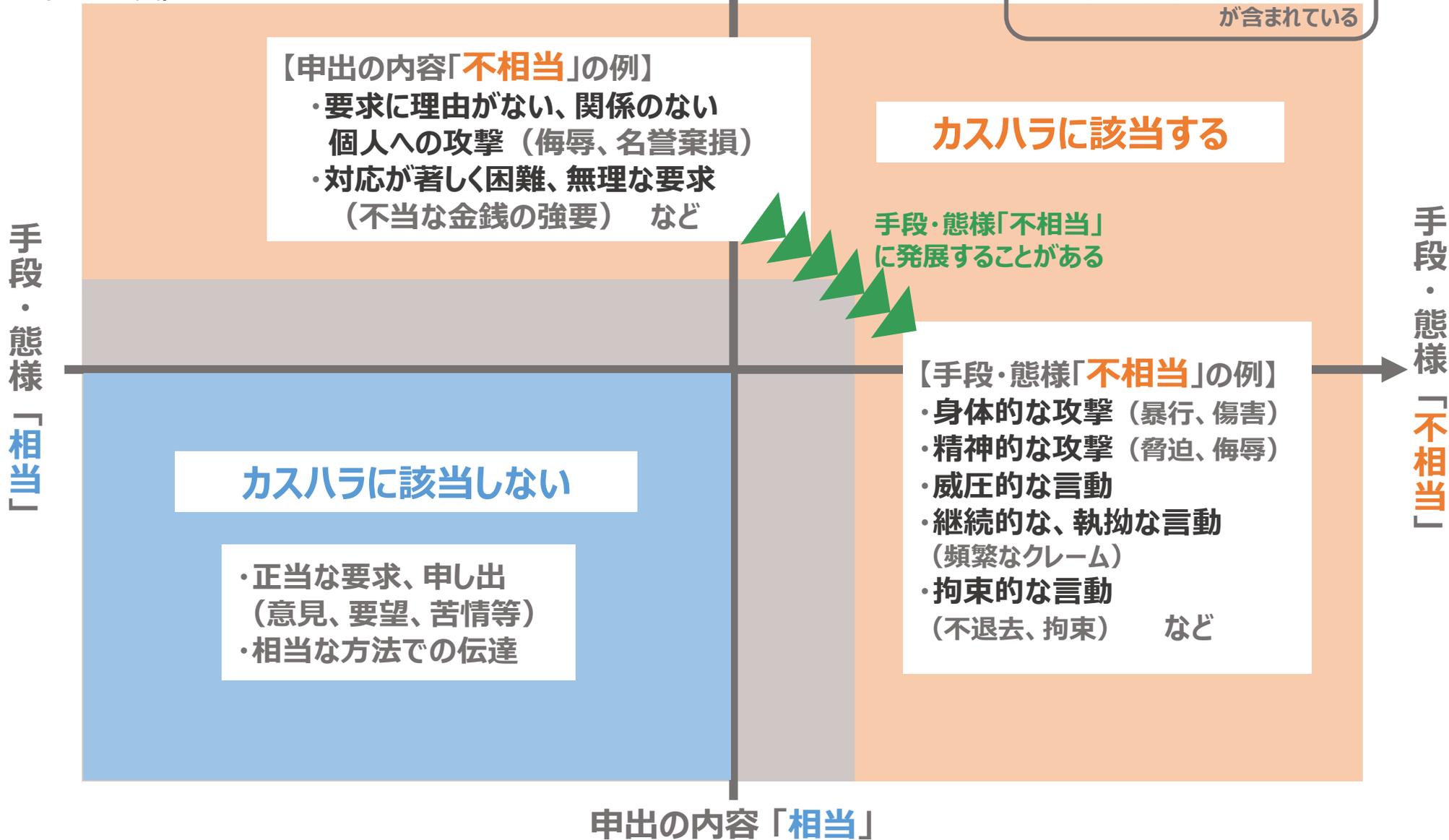
【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマー・ハラスメント防止条例(仮称)の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
カスハラ の定義	<p>カスタマー・ハラスメントの定義は、以下のⅠからⅢまでの要素のいずれも満たすものとして検討すべきである。</p> <p>Ⅰ 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと</p> <p>Ⅱ <u>社会通念上相当な範囲を超えた言動</u>であること</p> <p>Ⅲ <u>労働者の就業環境が害されること</u></p>	<p>カスタマー・ハラスメント：顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの</p> <p>著しい迷惑行為：暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為</p> <p>(1)違法な行為 暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不除去他</p> <p>(2)不当な行為 申出の内容又は行為の手段・態様が社会通念上相当であると認められないもの</p>	<p>従業者等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、従業者等の就業環境が害される行為</p>

(3) 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

カスハラの定義について

(イメージ図)



(3) 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

論点3

カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について

○「就業者」、「顧客等」、「事業者」、「事業者団体」の範囲をどのように定義するのが適切か

	事務局案	考え方
就業者	<ul style="list-style-type: none"> ・会社、団体、官公庁、自営業者又は個人の家庭に使用される者で、賃金を支払われる者 ・会社、団体、公社などの役員 ・自ら事業を行い、収入を得ている者 ・自ら事業を行い、収入を得ている者の家族で、その自営業者の行う事業に賃金を支払われず従事している者 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法で規定する「労働者」に加え、役員、自営業主、家族従事者を追加 (総務省統計局 労働力調査に規定する「就業者」) <p>※「就業者」に該当する例示などについては指針で規定</p>
顧客等	<ul style="list-style-type: none"> ・商品又は役務（サービス）の提供を受ける（又は今後提供を受ける）者 ・取引を行う（又は今後取引を行う）事業者 ・施設を利用する（又は今後利用する）者 ・事業に関係する者であり、法令上の利害関係者、近隣住民等の事実上の利害関係者 	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」を参考 <p>※「顧客等」に該当する例示などについては指針で規定</p>
事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を行う者で、従業員を使用する法人その他団体又は個人である者 ・個人であって、従業員を使用しない者 ・法人であって、一の代表者以外に他の役員がなく、かつ、従業員を使用しない者 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働安全衛生法に規定する「事業者」に加え、特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス新法）に規定する「特定受託事業者」を追加 <p>※「事業者」に該当する例示などについては指針で規定</p>
事業者団体	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体 	<ul style="list-style-type: none"> ・「北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」を参考 <p>※「事業者団体」に該当する例示などについては指針で規定</p>

【第1回懇話会意見】

学識者等	<ul style="list-style-type: none"> ・カスハラ対策にあたっては障がい者の合理的配慮、権利保護の観点も求められる ・国は労働者保護の観点からカスハラ対策の法制化を進めている一方で、県が制定する条例は労働者だけでなく、消費者・事業者について幅広く対象とできることから条例制定のメリットがある
------	--

(3) 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

対象とすべき範囲について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマー・ハラスメント防止条例 (仮称) の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
労働者 就業者	<p>【参考：パワハラ防止指針における定義】 いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。</p>	<p>都内で業務に従事する者 (事業者の事業に関連し、都外でその業務に従事する者を含む)</p> <p>※都内で仕事をする全ての個人。従事期間、形態を問わない。(ボランティアやフリーランス、芸能・芸術分野、地域の委員・議員など)</p>	<p>・事業者の役員若しくは使用人その他の従業者 ・事業者(個人に限る)</p> <p>※顧客等と直接の契約関係にあるか否かは問わない。</p>
行為者 顧客等	<p>顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者 顧客：今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含む 施設利用者：駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等 利害関係者：法令上の利害関係、近隣住民等事実上の利害関係者</p>	<p>顧客(就業者から商品又はサービスの提供を受ける者)又は就業者の業務に密接に関係する者</p> <p>※都民か否かを問わず、行為者となる可能性がある、全ての個人を含む(取引先、公的サービスの利用者、団体活動の会員、住民、議員、イベント参加者などを含む)</p>	<p>事業者により物品または役務の提供を受け、または受ける可能性のある人や、事業者の業務に関係する人など</p> <p>※物品や役務には、公共サービスを含む</p>

(3) 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

対象とすべき範囲について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマーハラスメント防止条例 (仮称)の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
事業者	/	都内で事業（非営利目的の活動を含む）を行う法人その他の団体（国の機関を含む）又は事業を行う場合における個人	顧客等に物品または役務を提供する事業を行う法人その他の団体や個人 ※事業は非営利の事業を含む。 ※「法人その他の団体」には、国や非営利の事業を含む。
事業者 団体	/	/	事業者として 共通の利益を増進することを主たる目的 とする事業者の結合体又はその連合体

(3) 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

対象とすべき範囲について

(イメージ図)

労働力調査の解説 [第5版] から抜粋
(2019年6月 総務省統計局)

就業者

雇用者

役員

会社、団体、公社などの役員

役員を除く雇用者

会社、団体、官公庁あるいは自営業主や個人の家庭に
雇われて賃金給料をもらっている者

[雇用形態]

- ・正規の職員、従業員
- ・パート
- ・アルバイト
- ・契約社員
- ・労働者派遣事業所の派遣社員
- ・嘱託
- ・その他

自営業主

雇有業主

一人以上の有給の雇用者を雇っている者

雇無業主

内職者) 自宅で内職(賃仕事)をして
いる者
一般) 内職者を除いた雇無業主

家族従事者

自営業主の家族で、その自営業主の営む
事業に無給で従事している者

※労働基準法第9条

「労働者」とは、職業の種類を問わず、
事業又は事業所に使用される者で賃金
を支払われる者をいう。

※特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する

法律(フリーランス新法)第2条(R6.11.1施行)

特定受託事業者とは次のものいう。

- 1) 個人であって、従業員を使用しないもの
- 2) 法人であって、代表者以外に他の役員がなく、かつ、従業員を使用しないもの

(3) 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

論点4

条例や実効性のある防止対策の取組について

- 消費者等への周知啓発や事業者等への取組を促すため、県の責務・施策をどのように規定するか
- 各主体の責務をどのように規定するか
- カスタマーハラスメントの発生を防止するための実効性ある取組としてどのようなものが考えられるか

	事務局案	考え方
行政庁の責務	<ul style="list-style-type: none">・県の責務を以下のとおりとする。1) 基本理念にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスハラ防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他の必要な施策を行う。2) 施策を推進するにあたっては、国、市町、その他関係機関と連携協力するものとする。	<ul style="list-style-type: none">・「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」、「北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」を参考・施策を推進するにあたっては、庁内においても部局間で緊密な連携を図る・実効性を高めるため、警察本部と連携を図る <p>※県が果たすべき責務に該当する例や「連携協力」に該当する例については指針で規定</p>
行政庁の施策	<ul style="list-style-type: none">・カスハラ防止に関する指針を定める。・必要な財政上の措置を講じるよう努める。・指針に基づき、カスハラ防止に関する「情報提供」、「啓発及び教育」、「相談及び助言」、「その他」必要な支援を行う。	<ul style="list-style-type: none">・「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を参考 <p>※実施する施策に該当する例や施策の推進のためのプロセスについては指針で規定</p>

(3) 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

条例や実効性のある防止対策の取組について

	事務局案	考え方
事業者の責務	<ul style="list-style-type: none"> ・主体的、積極的なカスハラ防止対策の取組 ・従業員の安全確保 ・マニュアル等の策定 ・従業員が加害者にならないよう、周知啓発 ・県が実施する防止対策への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」、「北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」を参考 <p>※事業者が果たすべき責務に該当する例については指針で規定</p>
事業者団体の責務	<ul style="list-style-type: none"> ・業界一丸となったカスハラ防止対策の取組 ・業界、業種の特徴に応じたマニュアル等の策定 ・構成員である事業者に対し、助言、協力、支援 ・県が実施する防止対策への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・「北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」を参考 <p>※事業者団体が果たすべき責務に該当する例については指針で規定</p>
顧客等の責務	<ul style="list-style-type: none"> ・カスハラに対する理解と関心を深める ・カスハラ発生防止に資する言動への注意 ・県が実施する防止対策への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を参考 <p>※顧客等が果たすべき責務に該当する例については指針で規定</p>
就業者の責務	<ul style="list-style-type: none"> ・カスハラに対する理解・関心を深める ・カスハラ発生防止に資する行動に努める ・県が実施する防止対策への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」、「北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）案」を参考 <p>※就業者が果たすべき責務に該当する例については指針で規定</p>

(3) 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

条例や実効性のある防止対策の取組について

【第1回懇話会意見】

労働団体	▶ 周知・啓発活動や防止対策を進めるにあたっては条例制定も一つの手段となる
経済団体	▶ 防止対策には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を検討いただきたい
オブザーバー	▶ 消費者に対し「カスハラは行ってはならない」と広く浸透させるための啓発活動が重要になる
学識者等	<ul style="list-style-type: none">▶ カスハラ対策を実効性あるものとするためには、マニュアル等は現場で統一的に判断できることが必要▶ カスハラがコミュニケーション上のズレから発生することをふまえ、対応する側（従業員等）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▶ 国は労働者保護の観点からカスハラ対策の法制化を進めている一方で、県が制定する条例は労働者だけでなく、消費者・事業者について幅広く対象とできることから条例制定のメリットがある【再掲】▶ カスハラの実態は正当なクレームを明らかにするというメリットもあり、具体的を多数示すことが必要【再掲】▶ 条例に基づきガイドライン等を策定し、事業者等が使いやすいようカスハラ該当例を列挙することが望ましい

(3) 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

条例や実効性のある防止対策の取組について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマーハラスメント防止条例 (仮称) の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
行政庁の責務	<p>(国の施策としてのハラスメント対策)</p> <p>労働施策総合推進法第4条第15号において、国は「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること」に取り組みなければならないとされている。</p>	<p>都は、基本理念にのっとり、顧客等、就業者及び事業者に対し、カスハラ防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言その他必要な施策を行う。</p>	<p>道は、市町村や関係機関との連携を図りつつ、業種や業態の性質等を考慮した施策を策定・実施する責務を有し、市町村が行うその地域の特性に応じた施策の実施に対し必要な支援を行う。</p>
行政庁の施策	<p>(ハラスメントの現状)</p> <p>・事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。 ※法制化されている4種類のハラスメントにおける国の責務</p> <p>(労働者保護の観点からの法制化)</p> <p>法律においてカスタマーハラスメント対策に係る措置義務を規定。(再掲)</p> <p>(関係省庁の連携強化)</p> <p>業所管官庁に加え取引の適正化の観点から関係省庁との協力、連携が必要である。また、消費者庁との連携、警察庁との連携が必要である。</p>	<p>・特別区及び市町村との連携を図るよう努める。</p> <p>・カスハラ防止に関する指針を定める。</p> <p>・必要な財政上の措置を講じるよう努める。</p> <p>・指針に基づき、次に掲げるカスハラ防止施策を実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)都の支援事業等に関する情報提供 2)防止に資する行動に関し啓発及び教育 3)就業環境に関する相談及び助言 4)消費生活に関する相談及び助言 5)就業者の安全及び健康の確保に関する相談及び助言 6)その他防止するために必要な施策 	<p>(基本的施策)</p> <p>道は、事業者及び事業者団体が行うカスハラ防止に係る取組を促進するため、「取組の促進」、「指針の作成」、「情報収集・情報提供」、「相談支援体制の整備」、「人材育成等」、「啓発・教育活動」、「関係機関との連携」など、必要な措置を講ずるものとする。</p> <p>(北海道カスハラ対策推進協議会)</p> <p>道は、カスハラ対策に関する情報の共有及び連携の強化を図るため、道、市町村、事業者、関係機関その他の関係者により構成されるカスハラ対策推進協議会を置くものとする。</p>

(3) 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

条例や実効性のある防止対策の取組について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマー・ハラスメント防止条例 (仮称) の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
事業者の責務	<p>(ハラスメントの現状)</p> <p>・労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる措置に協力するよう努めなければならない。</p> <p>※法制化されている4種類のハラスメントにおける事業主の責務</p> <p>(事業主の措置義務の在り方)</p> <p>雇用管理上の措置の具体的内容について、従前の4種類のハラスメントに係る措置義務の内容を参考としつつ、共通する点と異なる点とを踏まえながら検討。</p> <p>一次予防(未然防止)及び二次予防(早期発見と適切な対応)という考え方も参考とすることが適切。</p> <p>まず事前予防としてマニュアル等の整備を行うこと、発生した場合において労働者の心身の健康障害を防止するため、早期に、相談対応等により対処することが重要。</p>	<p>事業者は、基本理念にのっとり、カスタハラの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタハラ防止施策に協力するよう努めなければならない。</p> <p>事業に関して就業者がカスタハラを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>事業に関して就業者が顧客等としてカスタハラを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。</p>	<p>事業者は、道が実施するカスタハラ対策に協力するとともに、カスタハラ防止に係る取組を主体的に行う。</p>

(3) 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

条例や実効性のある防止対策の取組について

【参考資料】国、他都道府県の状況

	「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書」から抜粋 (R6.8.8公表)	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」から抜粋 (R6.10.11公布)	「北海道カスタマー・ハラスメント防止条例 (仮称)の概要」から抜粋 (R6.9.19公表)
事業者団体の責務			事業者団体は、道が実施するカスハラ対策に協力するよう努めるとともに、その 構成員である事業者が行うカスハラ防止に係る取組について、必要な助言、協力その他の援助を行う。
顧客等の責務		顧客等は、基本理念にのっとり、カスハラに係る問題に対する理解と関心を深めるとともに、 就業者に対する言動に必要な注意を払う よう努めなければならない。 都が実施するカスハラ防止施策に協力するよう努めなければならない。	顧客等は、 カスハラを行ってはならない。 (道民の役割) カスハラを防止することの必要性及び重要性に対する関心と理解を深めるよう努めるものとする。
就業者の責務	(ハラスメントの現状) ・関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力するよう努めなければならない。 ※法制化されている4種類のハラスメントにおける労働者の責務	就業者は、基本理念にのっとり、顧客等の権利を尊重し、カスハラに係る問題に対する理解と関心を深めるとともに、 カスハラ の防止に 資する行動をとる よう努めなければならない。 その業務に関して事業者が実施するカスハラ防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。	(道民の役割) カスハラを防止することの必要性及び重要性に対する関心と理解を深めるよう努めるものとする。(再掲)

(3) 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

論点5

法的拘束力を持つ規定の検討について

- 実効性ある取組として罰則を規定する場合、効果と課題をどう考えるか
- 条例を制定するにあたって配慮すべき点についてどう考えるか

	罰則あり条例		罰則なし条例 (理念条例)
	行政刑罰	秩序罰	
罰則内容	2年以下の懲役・禁錮、100万円以下の罰金、拘留、科料、没収 (地方自治法第14条第3項)	5万円以下の過料 (地方自治法第14条第3項)	—
性格	刑罰 (刑事法規適用)	行政上の秩序罰 (刑事法規非適用)	—
手続主体	裁判所	地方公共団体の長 (地方自治法第255条の3ほか)	—
他事例	—	—	「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」 「北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」

(3) 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

法的拘束力を持つ規定の検討について

【第1回懇話会意見】

消費者等	<ul style="list-style-type: none">▶ 消費者が正当な意見を言えない環境となることなく、労働者、消費者双方の人権が守られるよう配慮が必要▶ 事業者と消費者との間に情報格差があることに留意し、良好な関係を築ける取組が必要
学識者等	<ul style="list-style-type: none">▶ カスハラ対策を実効性あるものとするためには、マニュアル等は現場で統一的に判断できることが必要【再掲】▶ 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り、罰則対象行為の明確化が必要▶ カスハラ行為の一部のみを罰則対象とすると、他の行為は許されるという誤ったメッセージを与える可能性がある▶ 罰則はインパクトがあるが議論に時間を要するため、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

罰則あり条例（秩序罰）を検討するにあたり、有識者、県内事業者等へ聴き取りした結果、以下のとおりでした。

期待される効果	<ul style="list-style-type: none">▶ 条例に過料を定めることにより、カスハラは行ってはいけないという一定のPR効果が期待できる。▶ 悪質なカスハラに対して過料を科すためには、カスハラ行為の明確化が必要となるため、正当なクレームとの線引きができる。
条例制定の課題	<p>【対象行為の条例への規定】</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 現行の刑罰法規の対象とならないカスハラ行為のうち、過料対象となる行為を明確化し、条文に規定する必要。 <p>【行為者の特定、行為の認定、行政処分（県）】</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 事業者による録音・録画や、複数の目撃証言等を県が証拠収集し、行為者を特定のうえ、告知・聴聞し、行政処分としてカスハラ行為に対して過料を科す体制が必要。 <p>【事業者に求められる対応】</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 事業者において、顧客の正当な行為とカスハラ行為を区分けする判断が必要。▶ 事業者による録音・録画等の証拠収集が必要。

(3) 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

【参考資料】刑罰法規に関する原則について

罪刑法定主義	日本国憲法（昭和21年憲法）第31条 何人も、 <u>法律の定める手続によらなければ、その生命若しくは自由を奪われ、又はその他の刑罰を科せられない。</u>
刑法の機能	第1次的機能 <u>法益保護</u> の機能 第2次的機能 <u>国民の行動の自由を保障</u> するという機能
明確性の原則	「ある刑罰法規があいまい不明確のゆえに憲法三一条に違反するものと認めるべきかどうかは、 <u>通常の判断能力を有する一般人の理解において、具体的場合に当該行為がその適用を受けるものかどうかの判断を可能ならしめるような基準が読み取れるかどうか</u> によつてこれを決定すべきである。」（徳島市公安条例事件 昭和50年9月10日最高裁判所大法廷 主文）
内容適正の原則	処罰する <u>合理的な根拠のある行為のみを処罰の対象</u> とし、かつ <u>犯罪の重さとバランスのとれた刑</u> を規定しなければならない。 <u>犯罪に対する刑罰があまりに重く罪刑の均衡を失する場合</u> や絶対的不定期刑も <u>憲法31条違反</u> となる。
謙抑性 補充性 断片性	何を刑法の対象とするかの判断にあたっては、 <u>本当に刑罰をもって抑止する必要のある行為か否かを慎重に判断しなければならない。</u> 刑罰とは、 <u>人間の規範違反的行為をコントロールするための「最後の手段」</u> である。 それゆえ、刑法は、 <u>重要な法益侵害であっても、そのすべてを刑罰の対象とはしていない。</u>

参考文献

西田典之「刑法総論〔第3版〕」（弘文堂、2019年）

井田良「基礎から学ぶ刑事法〔第6版補訂版〕」（有斐閣、2022年）

条例名称 三重県カスタマーハラスメント防止対策条例 (仮称)

条例制定の目的

基本理念

用語の定義

- ・カスタマーハラスメントの定義
 - ・就業者の定義
 - ・事業者の定義
- ・顧客等の定義 (ほか)

各主体の責務

- ・行政庁の責務
 - ・事業者団体の責務
 - ・顧客等の責務
- ・事業者の責務
 - ・就業者の責務
- (ほか)

※カスタマー・ハラスメントの定義等に当たって、消費者と就業者の対等な立場において判断されるべきものであり、消費者の権利が不当に脅かされることのないよう留意が必要

県が講じる施策

- カスタマーハラスメント防止に関する指針の策定
 - カスタマーハラスメント防止に向けた実効性ある防止取組の実施
 - ▶ 県民への周知・啓発
 - ▶ 助言・相談支援
 - ▶ 関係機関 (県警等) との連携
 - ▶ 法的拘束力を持つ義務規定 (罰則)
- (ほか)

※下線部については、慎重かつ丁寧な議論が必要

※指針において、理解の促進 (カスタマーハラスメントの詳細や行為の種類、消費者の権利保護など) 、事業者等の取組促進 (相談体制、対応手引き、被害者への配慮など) について規定することを想定

(4) 三重県案 (まとめ) について

県の防止対策

条例

※イメージ

- 基本理念（カスハラ行為の禁止など）
- カスハラの定義、対象とすべき範囲
- カスハラ防止に向けた各主体の責務規定
- 県の施策（指針策定、防止取組）など

指針

※イメージ

- カスハラ行為に関する理解促進（カスハラの詳細や類型、消費者の権利保護など）
- カスハラ防止に向けた事業者等の取組促進（相談体制、対応手引き、被害者配慮など）

防止取組

※イメージ

- カスハラに関する情報発信
- 県民への周知・啓発（ポスター等）
- 助言・相談窓口の整備
- 関係機関（県警等）との連携 など

業界団体の取組

※イメージ

- 各業界におけるマニュアル等の策定（各業界・業種におけるカスハラの特徴、防止対策の取組、ポイント・留意点など）

事業者等の取組

※イメージ

- マニュアル等の策定（業界等の特徴に応じた定義、従業員の行動・対応指針、相談体制の整備など）

従業員の取組

※イメージ

- 理解・関心を深め、事業者等が講じる防止対策へ協力
- 消費者の人権に配慮した言動、発生防止に資する行動

顧客等の取組

※イメージ

- 県が講じる防止対策へ協力
- カスハラに関する理解・関心
- 労働者の人権に配慮した言動、発生防止に資する行動

県民・県内企業等の取組

(5) 今後の進め方について

