

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 概要

1 開催状況

○日時：令和6年11月5日（火）14:00～16:00

○場所：三重県庁 講堂

○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
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
橋本 薫	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

（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

（臨時委員）

香川 希理	香川総合法律事務所 弁護士
-------	---------------

※原 昌登委員（成蹊大学 法学部 教授）及び東 珠実委員（三重県消費生活対策審議会 会長）については、欠席のため事前に聴取した意見を事務局から代読

○議 題：

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

2 部長挨拶

（松下部長）

- 前回からの状況の変化として、東京都で10月に条例成立、大企業で独自の対策がなされるなど、カスハラ対策の機運が醸成されてきた。今回は、カスハラ行為の基準を明確化すべき、現場で運用できる内容とすべき、消費者の権利を阻害してはいけない、などの意見をいただいた。
- 本日は、前回の論点整理と、深掘りした意見をいただきたい。条例で整理すべき事項、例えば過料を適用する場合の課題と、解決策もあればご意見をいただきたい。

3 委員等から出た意見（要旨）

- (1) 三重県の防止対策の方向性について
- (2) 条例制定の目的及び基本理念について
- (3) カスタマーハラスメントの定義について
- (4) カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について

（原委員：成蹊大学 法学部 教授）※欠席のため事務局から意見代読

- 就業者の範囲について、労働者・役員・自営業者などの「働く人」と定義した点は、1つの選択肢として望ましい。事業者へのカスハラの取り組みを通して「働く人」を守ることは、条例の大きな柱の1つになる。定義を広くすると、対象がぼやけてしまう可能性もあるため、まずは働く人を守ることを優先し、その他については継続して検討していくという整理が望ましい。
- カスハラ対策については、1事業者だけでは限界があり、業界全体で進めていくことが必要不可欠。事業者団体を関係主体と定めることで、当事者意識を持って取り組んでもらうことが期待できる。また、県として条例に基づき様々なサポートも必要である。

（東委員：三重県消費生活対策審議会 会長）※欠席のため事務局から意見代読

- 「条例制定の目的」では、「安心・安全で、公正かつ持続可能な社会の形成に寄与する」という側面について、「条例の基本理念」では、「就業者の人格や尊厳を含む人権を侵害するという側面」について言及しなくてよいか検討が必要である。
- 「カスハラの定義」について、人格や尊厳を含む人権が侵害されるという側面も重要であると思われる。また、「消費者（顧客）と就業者が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。」という点は重要である。
- 「カスハラの対象とすべき範囲」の定義について、「顧客等」に消費者と事業者が混在するため、前提となるB to CやB to Bの関係及びその他の前提となる当事者間の関係性や状況を明確にしたうえで、よりわかりやすい説明が必要である。

（東委員：四日市中央法律事務所 弁護士）

- 「カスハラの定義」について、「内容」「手段・態様」の相当性という枠組みには異論はない。「内容が不相当」という点について、令和6年4月以降に事業者の義務となった障害者差別解消法の「障がい者に対する合理的配慮」を阻害しないか懸念している。これについては、

三重県でも進めている施策であるため、カスハラにおける「内容が不相当」との関連を明確にし、担当部局と調整して指針に盛り込んでほしい。

- 条例の対象となる範囲の定義について、条例で使用者に一定の責務を課す以上、「働く人」以外のボランティアやPTA役員など運営に携わる場合にも課されるのは負担が大きくなると思われるため、このように「働く人」としたのは妥当であると感じた。

(橋本委員：U Aゼンセン三重県支部 支部長)

- 「条例制定の目的」及び「基本理念」について、BtoBの視点を加えるとともに、社会全体が互いに尊重し合える社会を目指すという大きな視点も検討することが望ましい。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- ILOの条約でも「ハラスメントは人権侵害」と規定されているように、「条例制定の目的」、「基本理念」に社会的視点も加えた方が望ましい。また、「カスハラの対象とすべき範囲」について、県民かどうかなど、より具体的に記載することが望ましい。
- 「カスハラの定義」について、「内容」「手段・態様」の2次元で分類しているが、「就業環境を害するかどうか」という次元を含めた3次元の考え方もある。

(5) 条例や実効性のある防止対策の取組について

(6) 法的拘束力を持つ規定の検討について

(原委員：成蹊大学 法学部 教授) ※欠席のため事務局から意見代読

- 警察との日常的な連携が悪質なカスハラ対策につながるため、警察本部との連携は非常に重要である。
- 秩序罰を導入することは、カスハラ防止、抑止の効果が期待できる。一方で、秩序罰の導入により、カスハラがいくつか分類され、複雑になることが懸念されるため、明確にすることが必要。また、秩序罰の仕組みを機能させるためには、被害を受けた事業者が、カスハラ証拠を残すことが必要となるため、事業者の負担とならないよう留意すべき。
- 条例の中で、カスハラを明確に禁止する規定を盛り込むことで、県の強いメッセージを県内外に示す効果があると思われる。

(東委員：三重県消費生活対策審議会 会長) ※欠席のため事務局から意見代読

- 顧客も就業者も、カスハラを発生させないよう、カスハラを招く言動（やカスハラにつながるやすい言動）に注意することが必要である。
- 過料自体には一定の社会への予防効果（行為の抑止効果）はあると考えられるが、一方で、「罰則があるからやめる」といった本来のカスハラの問題点への認識が形成されにくい状況を招かないような検討が必要。また、犯罪と適法な行為の間に過料対象となる行為を設けることについては、慎重に検討すべきである。

(香川臨時委員：香川総合法律事務所 弁護士)

- カスハラかどうかの判断は相対的なものであり、企業ごとに異なる。また、要求内容が不当か否かについては、最終的には裁判所での判断となる。トラブルになった場合、「裁判になった場合、妥当なラインかどうか」という視点で考えるべきである。
- 小規模企業ではカスハラ対策の対応が難しい。業種ごとにカスハラ対応が異なるため、業界団体が基準を作るなど、事業者への支援が必要である。先進事例として、マンション管理業界では、業界団体がアンケートを実施し、アンケート結果をもとに国に要望し、監督官庁と協議のうえ、契約書にカスハラ条項を加えた。また、菓子業界では、現物がなければ代わりの商品を送らないという共通ルールを決めるなど、業界独自で取り組んでいる。

(喜多委員：三重県商工会議所連合会 専務理事)

- 事業者の責務について、主体的に取り組むことが重要である。また、事業者が主体的に取り組むにあたり、行政の支援も必要である。
- 罰則について、過料の対象となる基準を設けることにより、「ここまでならやってもいい」という誤った認識されないよう検討が必要である。

(井野委員：三重県商工会連合会 事務局長)

- 条例における対象者の範囲が分かりにくいと、実効性が確保されないため、しっかり定義すべきである。また、事業者団体がマニュアルを策定するにあたり、行政による支援をしていただきたい。

(白木委員：三重県中小企業団体中央会 事務局長)

- 事業者や事業者団体にマニュアル策定の義務を課すことは、ハードルが高く、負担が大きいように思う。まずは「カスハラは許されない」という意識醸成が必要である。
- 要求内容が正当か不当かの判断が難しく、対応するために事業を停止するなど、事業損失につながることもあるため、事業者と顧客の双方が相談できる窓口があればありがたい。

(田中委員：三重県経営者協会 専務理事兼事務局長)

- 事業者団体としてマニュアルを作成すべきとは思いますが、団体の規模が様々であるため、小規模事業者までフォローするのは難しい。行政に対し、きめ細かな支援を求める。

(橋本委員：U Aゼンセン三重県支部 支部長)

- 加盟組合に流通業やサービス業が多くあり、カスハラ被害を受けている労働者が多いことから、罰則規定は設けていただきたい。互いに尊重し合える世の中にする必要があり、社会全体として「カスハラはよくない」という感覚が生まれることも社会的な抑止力につながることから、罰則規定によってアピールすることが重要である。
- 行政だけではなく、業界団体、労働組合が三位一体となって、社会にアピールするのが重要である。

(藤田委員：日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長)

- 条例により「カスハラは許されない」ということを広く県民に伝えていくことが必要である。
- 小規模企業では、労働組合がないなど、マニュアル作成の対応が難しいところもあるため、行政に支援をしていただきたい。
- 約4人に3人の労働者が、カスハラにより、心身ともに何らかの不調をきたしており、モチベーションの低下やメンタルヘルスの不調、辞職につながっている。事前予防も必要であるが、被害が発生した場合の早期対応も必要である。
- 罰則は有効であると思う。一方、課題もあるため、近隣県とも連携して進めていただきたい。また、理念条例とした場合、引き続き罰則についても検討していただきたい。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- 罰則規定によって防止対策の有効性が高まる一方、機能させるにあたっては、根拠となる情報収集や組織体制の整備が必要である。また、カスハラを防止するためには、消費者、事業者、就業者の意識改革や自発的な行動変容を促すことも重要である。
- 就業環境によっては、学生アルバイトの立場でも、カスハラに該当するか否かの判断をしなければいけない状況があるため、判断しやすいよう、ガイドラインの作成が必要である。
- カスハラ対策の先進国である韓国では、条例制定により、各業界がカスハラ対策についてアピールするなど、社会を巻き込む取組を行っている。また、条例を制定したとしても、自力で対策できない事業者などへの支援をしなければ実効性を確保できない。ソウル市ではサポートセンターを設置することで、実効性を確保している。

(東委員：四日市中央法律事務所 弁護士)

- カスハラは業種、業界により千差万別。ある企業では、事業者、従業員が主体となって基準を作り上げたというすばらしい取組がある。このような基準を作るにあたっての情報提供を行うなど、行政には、条例上の抽象的基準と、現場の具体的基準をつなぐものを提供する役割を求める。
- 県警本部との連携は非常に重要。110番以外のカスハラに対応する番号があれば、事業者にとって心強い。
- 条例に罰則を設けることは、カスハラ防止のアピールになるという効果はあるが、一方で、単発の瞬間的な事象における録音など、証拠収集が難しい場面もあるため、過料の行政処分が可能な証拠を揃えることができるかという点に課題がある。罰則を導入するのであれば罰則に対応できる体制の構築が必要である。

(石原委員：公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 理事)

- 罰則規定について、路上喫煙などの場合は周りの目もあることから、証拠が集めやすいが、カスハラの場合は閉鎖的な場所で起こることもあり、証拠集めが難しいため、検討が必要である。
- 「カスハラはやってはいけない」ということをPRすることが大切。マスコミを通じてのPRや、目に見える場所への掲示など、まず啓発から始めることが望ましい。

(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)

- 事業者団体について、広域的な視点からみると、県内に拠点がある団体、全国組織しかない団体もあるため、それぞれの団体へのアプローチ方法も考えておくべき。
- カスハラの対象となる範囲を定義するにあたり、就業者の就業地や就業形態についても検討が必要である。
- 罰則については、罰則対象の基準を設けることにより、「罰則対象以外のカスハラは許される」という誤ったメッセージにつながらないように、例示の仕方に工夫が必要である。

(田中オブザーバー：三重労働局 雇用環境・均等室 室長)

- 企業横断的に取り組む業界マニュアルの作成は有効であるが、全てが作成できるわけではない。行政として、企業が対応するための支援や働きかけが必要である。

(春日委員：愛知大学 法科大学院 教授)

- 条例や指針を策定するにあたり、どこまで規定するかを検討も必要である。例えば、関係機関との連携について、連携先を具体的に明示するかどうかで印象が変わる。
- 罰則について、抑止効果はあるが、課題もある。罰則の適用が難しいというよりも、何を対象とするかを条例で表現することが難しい。罰則の適用については、監視カメラなどの証拠による特定が考えられるが、カスハラは多様であることから、何を罰則の対象とするかを検討する必要がある。また、知事から中止命令を出し、命令違反とする場合もあるが、その場合も罰則の対象をしっかりと検討する必要がある。

(香川臨時委員：香川総合法律事務所 弁護士)

- カスハラの内容の正当性を最終的に判断するのは裁判所であると話したが、ささいなカスハラを判断するためにはマニュアルが必要である。そのため、マニュアルを作成する際は、法的な視点を考慮する必要がある。やはり小規模企業での対応は難しいため、業界団体が支援すべきである。なお、「要求内容」が正当かどうかは裁判所が、「手段・態様」が正当かどうかは警察が主に判断する。

(7) 三重県案(まとめ)について

(8) 今後の進め方について

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- マニュアルの作成にあたっては、手段が目的にはなっていないといけない。学生アルバイトの立場でも常時確認できるような、携帯用リーフレットがあれば活用しやすい。

(春日委員：愛知大学 法科大学院 教授)

- いろいろな観点から意見をいただいた。これをもとに、推進本部で次の懇話会に向けて検討を進めてほしい。