

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。

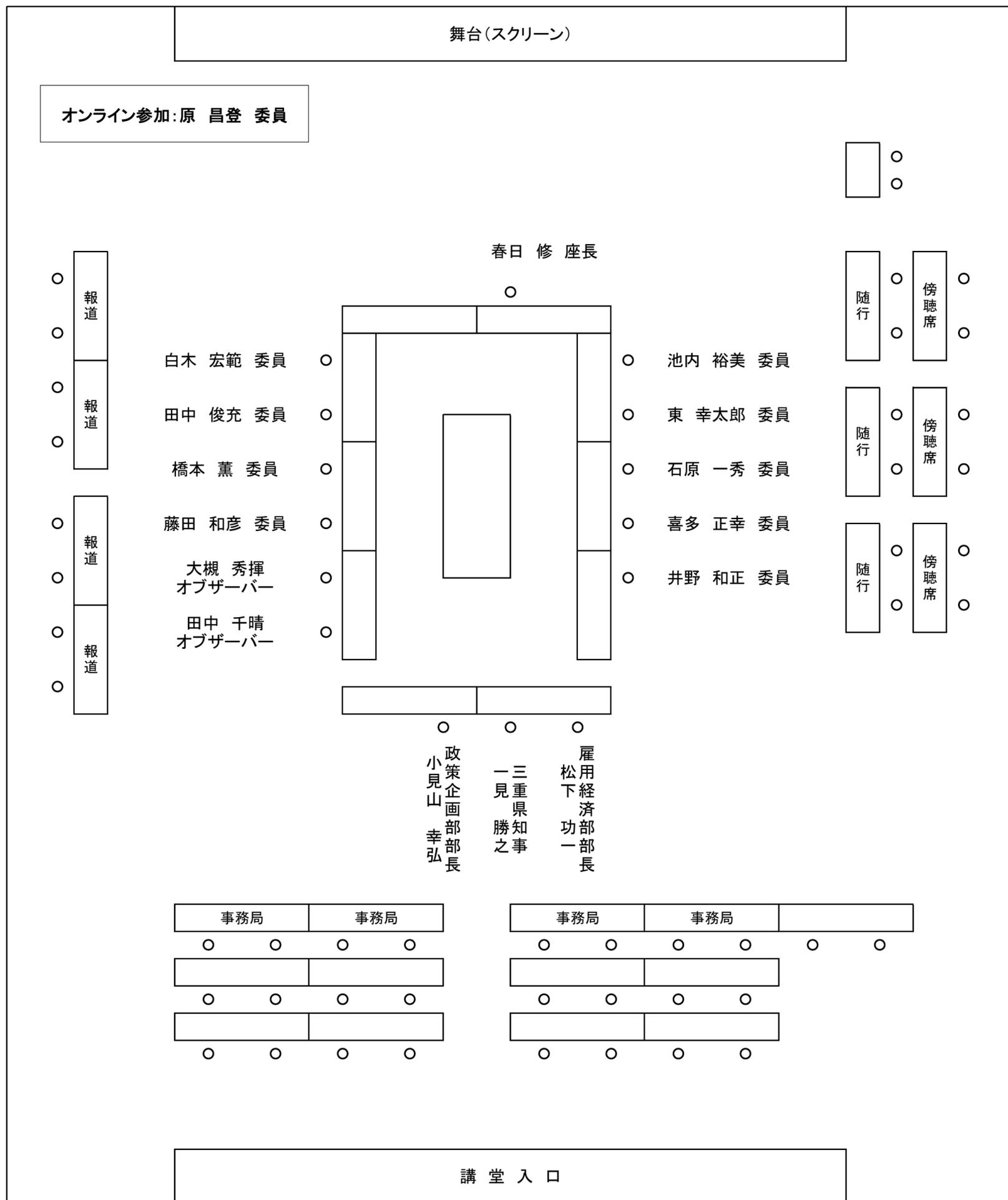
第3回三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 委員名簿

分野	名前	所属団体・役職等	備考
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	オンライン参加
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	UA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	ご欠席
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	

(敬称略) (分野ごとに五十音順)

第3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7年2月7日(金) 三重県庁 講堂



第3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7年2月7日
三重県

目次

(1) 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 意見概要	… 2
(2) 三重県の防止対策の方向性について	… 5
(3) 条例・指針の考え方について	… 6
条例制定の目的及び基本理念について	… 6
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	… 8
条例や実効性のある防止対策の取組について	… 9
法的拘束力を持つ規定の検討について	… 11
(4) 三重県の防止対策の取りまとめについて	… 13

第2回懇話会議事

▶ 三重県の防止対策の方向性について

▶ 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

論点2) カスタマーハラスメントの定義について

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

論点4) 条例や実効性のある防止対策の取組について

論点5) 法的拘束力を持つ規定の検討について

▶ 三重県案（まとめ）について

▶ 今後の進め方について

三重県の防止対策の方向性について

- ・ カスハラ対策は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であり、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できる。県として条例に基づくサポートも必要。 /学識者

条例制定の目的及び基本理念について

- ・ 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」、基本理念では「就業者の人格や尊厳を含む人権を侵害」という側面について言及しなくて良いか検討が必要。 /消費者教育
- ・ ILO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、社会的視点も加えた方が望ましい。 /学識者
- ・ 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めざすという大きな視点も検討することが望ましい。 /労働団体

※欠席委員の意見は事前に聴取したものです。（以下同様）

カスタマーハラスメントの定義について

- ・ 人格や尊厳を含む人権が侵害されるという側面が重要であるとともに、「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」という視点は重要。 /消費者教育
- ・ 内容が不相当という点において、「障がい者に対する合理的配慮」を阻害しないか懸念。 /弁護士
- ・ 「内容」と「手段・態様」の二次元ではなく、「就業環境を害するか否か」を加えた三次元の考え方もある。 /学識者

カスタマーハラスメントの対象とすべき範囲について

- ・ 就業者の範囲を労働者、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。 /学識者
- ・ 事業者に一定の責務を課す以上、就業者をボランティアやPTA役員などまで広げると負担が大きくなるため、「働く人」としたのは妥当。 /弁護士
- ・ 顧客等の範囲に消費者と事業者が混在するため、前提となるBtoC、BtoBの関係性や状況を明確にし、より分かりやすい説明が必要。 /消費者教育
- ・ 就業者の就業地や就業形態についても検討が必要。 /オブザーバー

条例や実効性のある防止対策の取組について

- ・ 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。 /学識者、弁護士
- ・ 条例や指針の策定に当たってはどこまで規定するか検討も必要。 /学識者
- ・ 条例でカスハラを明確に禁止する規定を盛り込むことによって、県内外に強いメッセージを示す効果がある。 /学識者
- ・ 「カスハラは許されない」ということをPRし、意識醸成を図っていくことが重要。メディアの活用や掲示などの啓発活動から始めることが望ましい。 /専門機関、経済団体
- ・ 学生アルバイトが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、判断しやすいガイドラインの作成が必要。携帯用のリーフレットなども有効。 /学識者

条例や実効性のある防止対策の取組について

- ▶ カスハラ防止のためには、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が重要。 /学識者
- ▶ 業種ごとにカスハラ対策の対応が異なるため、業界団体が基準を作るなど事業者への支援が必要。先進事例としてマンション管理業界や菓子業界の取組が参考となる。 /弁護士（臨時委員）
- ▶ カスハラは業種、業界により千差万別で、ある企業では事業者、労働者が主体となって対策基準を作り上げたという好事例もある。 /弁護士
- ▶ 事業者がカスハラ対策に主体的に取り組むことが重要であるが、小規模事業者では対応が難しいところもあるため行政の支援も必要。 /経済団体、労働団体
- ▶ 事業者や事業者団体によるマニュアル作成は必要だが、団体の規模も様々であり、マニュアル作成の義務を課すことによる負担が大きい。 /経済団体

法的拘束力を持つ規定の検討について

- ▶ 秩序罰（過料）を導入することによって一定のカスハラ防止効果が期待できる一方で、対象行為の明確化や機能させるための組織体制、事業者の証拠収集の負担などの課題もある。 /学識者、消費者教育、弁護士
- ▶ 罰則対象となる基準を設けることによって、罰則対象とならない行為が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注意が必要。 /経済団体、オブザーバー
- ▶ カスハラによる労働者への心身の不調、退職などの被害は深刻であり、社会的な抑止力につなげるためにも罰則規定は有効。 /労働団体

三重県案（まとめ）について/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

※罰則については引き続き検討

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）
- カスハラ被害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

R7事業案

- 企業向け支援（相談窓口の設置、セミナー及び相談会の開催、アドバイザー派遣の実施）
- 労働者向け支援（出前講座の開催）
- 周知・啓発 ○関係機関との連携 など

(3) 条例・指針の考え方について

条例制定の目的及び基本理念について

＜論点（これまでの議論から）＞

- ・県が制定する条例が労働者だけでなく、消費者、事業者について幅広く対象とできることがメリット
- ・カスハラ対策にあたっては、労働者・消費者双方の人権への配慮、障がい者への合理的配慮の観点も重要
- ・「安心・安全で公正かつ持続可能な社会の形成」、「就業者の人権侵害」という視点も必要

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規定○各主体（事業者、事業者団体、就業者、顧客等）の責務を明記○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規定○「カスタマーハラスメントは許されない」という意識の醸成○安心・安全で公正かつ持続可能な社会の形成に寄与
条例の基本理念	<ul style="list-style-type: none">○カスタマーハラスメントは、<ul style="list-style-type: none">①就業者に対する顧客等からの要求、言動等②手段・態様が社会通念上不相当な行為③労働者の就業環境を害する（就業者の人格や尊厳を含む人権を侵害する）➡ <u>社会全体でカスタマーハラスメントの防止について推進</u>○顧客等の利益の擁護及び増進、就業者の安全及び健康、事業者の安定した事業活動の促進○顧客等と就業者とが対等の立場において相互に尊重

(3) 条例・指針の考え方について

カスタマーハラスメントの定義について

〈論点（これまでの議論から）〉

- ・カスハラ行為の定義・基準を設けることで、正当なクレームを明らかにするというメリット
- ・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
- ・「障がい者に対する合理的配慮」を阻害しないよう留意

カスハラ の 定義

- ・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**

※カスタマーハラスメントは、BtoCの関係だけではなくBtoBの関係においても発生することに注意

※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、消費者の権利が脅かされたり、障がい者の合理的配慮が阻害されないよう留意

※詳細な考え方や類型の例示などについては指針で規定

(3) 条例・指針の考え方について

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（これまでの議論から）>

- ・就業者や顧客等の範囲について、関係性や状況を明確にして分かりやすい記述が必要
- ・就業者の範囲については、ボランティアやPTA役員などを含めず、労働者や役員、自営業者などの「働く人」と定義
- ・就業者の就業地や就業形態の検討も必要

就業者	<u>三重県内で働く者</u> 【就業者の例】 ※具体的な事例は指針で規定 ・事業者で使用される者で賃金を支払われる者、事業者の役員 ・個人で事業を営んでいる者（自営業者）、自営業者の家族
顧客等	事業者又は就業者から商品・役務の提供を受ける者等 【顧客等の例】 ※具体的な事例は指針で規定 ・取引を行う（又は今後取引を行う）事業者（BtoB） ・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
事業者	三重県内で事業を行う者 【事業者の例】 ※具体的な事例は指針で規定 ・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
事業者団体	【事業者団体の例】 ※具体的な事例は指針で規定 ・二以上の事業者の結合体、連合体

(3) 条例・指針の考え方について

条例や実効性のある防止対策の取組について

<論点（これまでの議論から）>

- ・条例に基づき指針等を策定し、現場の就業者や事業者が判断するためのカスハラ該当例を列挙することが望ましい
- ・警察本部との連携はカスハラ対策として重要
- ・カスハラ禁止の規定や「カスハラは許されない」というPRによって社会的な意識を醸成
- ・事業者、事業者団体の取組に当たっては、金銭的な支援や相談窓口など行政の支援が必要

行政庁の 責務

- ・顧客等、就業者、事業者及び事業者団体に対し、カスタマーハラスメント防止に関する情報の提供、啓発及び教育、相談及び助言
 - ・国、市町、業界団体、その他関係機関と連携協力
- ※実効性を高めるため、警察本部と連携を図る
- ※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

行政庁の 施策

- ・カスタマーハラスメントの防止に関する指針を策定
 - 情報提供 ○啓発・教育 ○相談・助言（就業環境、消費生活、安全確保）
 - ・防止施策の推進に必要な財政上の措置
- ※指針においてカスタマーハラスメントの具体的事例やカスタマーハラスメント防止対策の施策などを明記し、事業者の自主的な取組、就業者の現場での判断に寄与
- ※実施する指針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

(3) 条例・指針の考え方について

条例や実効性のある防止対策の取組について

＜論点（これまでの議論から）＞

- ・カスハラは業種、業態により対策が異なるため、事業者団体の取組、事業者ごとの取組が必要
- ・カスハラ防止のためには、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進

顧客等の 責務	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントに対する理解・関心・カスタマーハラスメント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	※具体的な責務は指針において規定
就業者の 責務	<ul style="list-style-type: none">・カスタマーハラスメントに対する理解・関心・カスタマーハラスメント発生防止に資する言動への注意・事業者、県が実施する防止対策への協力	※具体的な責務は指針において規定
事業者の 責務	<ul style="list-style-type: none">・主体的、積極的なカスタマーハラスメント防止対策の取組・従業員の安全確保、顧客等への申入れ等必要な措置・従業員のカスタマーハラスメント行為の防止に必要な措置・カスタマーハラスメント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	※マニュアル等の策定は指針において規定
事業者団 体の責務	<ul style="list-style-type: none">・構成員と連携したカスタマーハラスメント防止対策の取組・業界、業種の特徴に応じた取組の推進、構成員への助言、協力・県が実施する防止対策への協力	※マニュアル等の策定は指針において規定

(3) 条例・指針の考え方について

法的拘束力を持つ規定の検討について

<論点（これまでの議論から）>

- ・カスハラによる労働者への被害は深刻であり、社会的な抑止力につなげるためにも罰則規定は有効
- ・一方、罰則対象行為の明確化や機能させるための組織体制、事業者の証拠収集の負担などが課題
- ・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
- ・罰則対象とならない行為が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注意が必要

	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」

(3) 条例・指針の考え方について

法的拘束力を持つ規定の検討について

【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う場合</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）

(4) 三重県の防止対策の取りまとめについて

これまでの検討状況

第1回：現状と課題の把握

第2回：防止対策の方向性、実行性のある対策の検討

第3回：防止対策の方向性のとりまとめ



カスタマーハラスメントの発生を社会全体で防止し、**県内で働く労働者の尊厳を守るため**、下記の考え方により、**条例の制定**や**県内企業におけるカスタマーハラスメント防止対策**にかかる取組を進めていきます。

- 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）

※罰則については引き続き検討

県の具体的な防止取組について（令和7年度案）

◆ 企業向け支援

- ・相談窓口の設置
- ・セミナーの開催
- ・アドバイザー派遣の実施
- ・相談会の開催

◆ 労働者向け支援

- ・出前講座の実施

◆ 周知・啓発の実施

- ・ポスター・チラシの作成
- ・県ホームページや普及啓発動画等による情報発信



【企業向けセミナー】



【出前講座】

※条例制定、指針の作成については、一定の時間を要するため、カスハラ対策に取り組む企業向け支援など、できることから実施。

(4) 三重県の防止対策の取りまとめについて

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

※罰則については引き続き検討

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）
- カスハラ被害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

R7事業案

- 企業向け支援（相談窓口の設置、セミナー及び相談会の開催、アドバイザー派遣の実施）
- 労働者向け支援（出前講座の開催）
- 周知・啓発 ○関係機関との連携 など

事業者団体の取組

※イメージ

- 業界、業種の特徴に応じた取組の推進、構成員への助言、協力（各業界におけるマニュアル等の策定、相談体制の整備等）

事業者の取組

※イメージ

- 防止対策の取組の推進（マニュアル等の策定、相談体制の整備等）
- 従業員の安全確保

就業者の取組

※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

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）

基本的な考え方の下、カスハラ発生を社会全体で防止し、**県内で働く労働者の尊厳を守るため、条例の制定や指針の策定、県内企業におけるカスハラ防止取組を推進**

県の防止対策

条例

制定目的

- ・就業者の安全及び健康の確保
- ・事業者の持続的な事業活動の継続

基本理念

- ・社会全体でカスハラ防止の推進
- ・顧客等と就業者との対等な立場の尊重

※イメージ

用語の定義

- ・カスハラの定義
- ・顧客、就業者の定義 ほか

各主体の責務

県、顧客等、就業者、事業者、事業者団体

県が講じる施策

指針

防止取組

罰則規定

※引き続き検討

指針(ガイドライン)

※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）
- カスハラ被害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

※R7事業案

- 企業向け支援（相談窓口の設置、セミナー及び相談会の開催、アドバイザー派遣の実施）
- 労働者向け支援（出前講座の開催）
- 周知・啓発 ○関係機関との連携 など

県民・県内企業等の取組

事業者団体の措置

事業者の措置

就業者の取組

顧客等の取組