

## 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 概要

### 1 開催状況

○日時：令和7年2月7日（金）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
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
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

※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・指針の考え方について
- （3）三重県の防止対策の取りまとめについて

### 2 知事挨拶

（一見知事）

○これまでの懇話会における熱心なご議論に感謝する。委員の皆様は懇話会への参加をお願いした頃と比較すると、先行して条例を制定する自治体が増えてきていることから「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という認識はかなり進んできているように思う。

○先日タクシーに乗った際、「客に対してシートベルトを締めるように注意喚起しても締めてもらえない、駐停車禁止場所に停めるよう要求する、普段より道路が混んでおり料金が高くなった際に普段通りの料金しか払わない」というような事例があると聞いた。これらの行為を

取り締まる法律はないが、何らかの形で取り締まるべきであるとする。

- カスハラ条例については理念条例に留まっているものがほとんどだが、前述したような事例があるのならば、変えていくべきであると思う。

### 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

（喜多委員：三重県商工会議所連合会 専務理事）

- 基本的な考え方の「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」については、非常に重要である。条例を制定することが社会に対するメッセージとなるため、早急に条例を制定していただきたい。

（井野委員：三重県商工会連合会 事務局長）

- 防止取組の実施にあたっては、事業者が責任を持って様々な対策に取り組んでいく必要があるが、責務の捉え方によって、事業者の負担とならないような条例の形にしてほしい。

（白木委員：三重県中小企業団体中央会 事務局長）

- カスハラが中小企業・小規模企業の業務遂行に与える悪影響は非常に大きい。社会全体にカスハラは許されないという意識を浸透させるとともに、事業者の負担なく持続可能な経済社会となっていくことを期待している。

（田中委員：三重県経営者協会 専務理事兼事務局長）

- 条例において謳われることで「カスハラは許されない」ということが明確になり、意識醸成に非常に役立つため、条例制定を進めていただきたい。

（橋本委員：U Aゼンセン三重県支部 支部長）

- 流通サービスのような現場では、労働者が毎日精神的・肉体的な危険にさらされている状況である。労働者の労働環境を整えることが大切であり、抑止力として罰則付き条例が必要。

（藤田委員：日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長）

- 労働者が安心して働ける就業環境の整備や、労働者と顧客が互いに尊重し合う社会になることが特に重要であり、基本的な考え方の3点目「持続可能な経済社会の形成」については、こうした要素も含めていただきたい。

（原委員：成蹊大学 法学部 教授）

- 国において法改正の動きはあるものの、今後改正が実現しても施行までには時間がかかる。一方で、カスハラ対策については早急に進めていかなければならない。そのため、まずは明

確にカスハラ禁止規定を盛り込んだ条例をできるだけ早く制定し、罰則については継続的に検討していく方が良い。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- カスハラ対策を進めるにあたっては、対策に積極的に取り組む企業を認定企業とするなど、企業の自主的な取組を促進する仕組みが良い。前向きに取り組む企業が評価される仕組みを取り入れることで実効性のある制度になると考える。また、こうした取組は全国初であるため話題性があり、県の知名度向上にもつながり、カスハラに対する県民の理解・関心や意識醸成にも繋がる。

(東委員：四日市中央法律事務所 弁護士)

- 心理学の動機づけの理論においては、外部から強制された動機よりも、自身がそう思うからそうする、という動機のほうがより強く人を行動に働きかけると言われている。罰則は抑止力を持つ一方、罰則を設ける場合は立法上の問題や実際に適用可能な制度にできるか等、検討すべき事項が多岐にわたる。まずは条例、指針、防止取組を推進し、社会全体に「罰を受けるからやめておこう」ではなく「カスハラは許されない行為だからやめておこう」という意識を醸成する取組が重要。

(石原委員：公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 理事)

- カスハラ防止には現場で顧客対応を行う労働者のスキルを向上させることが重要。顧客の言い分を聞いて事業者としてできること、できないことを伝え、顧客が度を越えた対応をした場合は毅然と対応する、という仕組みが作れたら良い。しかしながら、中小企業においては、スキル向上に取り組むための人的・時間的余裕やノウハウがない場合もあるため、こうした企業への支援も検討いただきたい。

(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)

- 基本的な考え方について、1点目のカスハラは許されないという意識醸成や、2点目の防止取組の実施については、まさにその通りである。一方で、3点目の「持続可能な経済社会の形成」については大きな概念であり、少し違和感がある。「寄与」という表現の方がなじむと思われる。

(田中オブザーバー：三重労働局 雇用環境・均等室 室長)

- 基本的な考え方の部分については、各委員からと同様に賛成であり特に異論はない。

(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

- 罰則を検討するにあたっては、消費者の正当な意見や権利を抑制・侵害することのないよう配慮したうえで慎重に検討していただきたい。

(春日座長：愛知大学 法科大学院 教授)

- 基本的な考え方については賛成である一方、条例や指針、防止取組といった具体的なことを全て同時に進めていくのは難しい。従って、優先順位を整理し、早期に取り組まなければならないことから着手していくべきと考える。

## (2) 条例・指針の考え方について

- ①条例制定の目的及び基本理念について
- ②カスタマーハラスメントの定義について
- 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
- ④条例や実効性のある防止対策の取組について
- ⑤法的拘束力を持つ規定の検討について

(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

- 指針は条例を補い、関係者の理解・協力を促進するものであり、今回の施策の鍵となると考える。指針には多くの事例を盛り込み、誰にとってもわかりやすく、どのような立場からも公平性を感じられる内容としていただきたい。
- 消費者と顧客の用語の使い分けの基準を明確にしていきたい。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- 就業者の定義について、三重県内で働く者とされているが、インターンシップや教育実習の学生についてもご検討いただきたい。
- 就業者の責務について、顧客に対して行われるハラスメントについても重要な視点。B to Bの場合、圧力をかけて取引先を心理的に追い詰めてしまうこともある。

## (3) 三重県の防止対策の取りまとめについて

(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

- 先行する自治体の条例の内容をふまえつつ、三重県の実態に応じた独自性のある条例、防止対策となるよう検討を重ねていただきたい。特に罰則については慎重な検討をお願いしたい。あらゆる立場の当事者の人権に配慮し、わかりやすく適切な言動に結びつけることが容易な内容にしていきたい。
- 防止取組については、少しでも早く県民に広げていくことが重要であるため、条例に先立ってできることから速やかに対応を始めていただきたい。

(喜多委員：三重県商工会議所連合会 専務理事)

- トラブルが発生した際のルールを決めて、組織的に対応する形を作ることは重要であるが、カスハラについては、そうしたルール作りや組織体制の整備といった対策が遅れていると感じる。まずは条例を制定し、1歩前に踏み出していただくことが重要である。

(井野委員：三重県商工会連合会 事務局長)

- 指針については、継続的にバージョンアップしていくことが必要。周知啓発は重要であり、継続的に行うことで、カスハラは許されないという機運を醸成していく必要がある。

(白木委員：三重県中小企業団体中央会 事務局長)

- 防止対策については、事業者や事業者団体が新たな負担なく効果が得られるものを優先的に行っていただきたい。事業者の負担軽減のため、マニュアルのひな形提供や、音声録音装置あるいは防犯カメラ等の設置についての補助金などの創設をお願いしたい。
- 将来的には、事業者側からも顧客側からもすぐに相談できる、専門窓口の設置を検討していただきたい。

(田中委員：三重県経営者協会 専務理事兼事務局長)

- 県内企業の大半が中小企業であるため、いかに浸透させるかが重要であり、セミナーやアドバイザー派遣は非常に有効。マニュアルの策定にあたっては、ひな形を示すことで、業界にあった形にアレンジできる。

(橋本委員：U Aゼンセン三重県支部 支部長)

- ポスターやチラシの作成にあたっては、目を引くようなインパクトのあるデザインにするなどの工夫が必要だと考える。
- カスハラに対する抑止力となるのは、やはり罰則付き条例であると考えするため、罰則を設ける方向で検討をお願いしたい。

(藤田委員：日本労働組合総連合会三重県連合会 事務局長)

- ポスターやチラシによる周知啓発や企業の好事例紹介、マスメディアを活用した広報等を行い、カスハラは許されないという意識を社会全体で広く浸透させていただきたい。
- 罰則付き条例については課題が多く、制定までに時間を要するため、まずは理念条例を制定したうえで、罰則については、設けることを前提として、引き続き協議していただきたい。

(原委員：成蹊大学 法学部 教授)

- 条例は県としての支援の柱であり、取組を進めていくうえで重要な意味を持つ。罰則規定は抑止力を持つ一方、検討に時間がかかることが難点であり、カスハラ対策は早急に進めていかなければならないため、まずは理念条例として制定することに意味がある。
- 条例の中で明確に禁止規定を盛り込むこと、またカスハラ事例の多くは既存の刑法上の犯罪に該当するため、警察との連携を強化することにより、罰則を設けなくとも抑止力を高める

ことが可能。

(池内委員：関西大学 社会学部 教授)

- 条例については一刻も早く制定することが重要であり、罰則は情報収集等に時間を要するため、まずは理念条例としての制定が望ましい。
- 企業向け支援については、認定制度やインセンティブの導入など、メリットを明確にすることで企業が自発的にカスハラ対策を進める仕組みを構築することが重要。労働者向け支援について、対策制度を設けるのは管理者であるため、管理者向け研修も充実させる必要がある。
- 実効性を確保するためには、企業の取組状況調査や優良事例の表彰を行い、県内全体の取組レベルを底上げしていくことが重要。

(東委員：四日市中央法律事務所 弁護士)

- 就業者に対して明確な行動基準を示すことが、就業者をカスハラから守る重要な対策である。行動基準は業種・業態や顧客層、職場の人員構成、就業者の地位や職責によって様々であり、条例で一律に定めることはできない。就業者を一番守ることができるのは事業者であるため、事業者がしっかり対策を講じるべきであり、その事業者を事業者団体や県が支える体制が必要。各主体がそれぞれの責務を果たすことで、最前線で働く人が守られる。

(石原委員：公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）理事)

- カスハラは社会問題化しており、条例は早く制定すべきである。周知啓発を行うにあたっては、とにかく目立たせることが重要であり、ポスターやチラシのみならず、メディアの活用も有効。こうした取組を続けていくことで、世の中の風潮も変わっていくと思われる。
- カスハラという言葉ができる前から顧客による迷惑行為はあったが、近年では SNS で個人の名前をさらすような行為が見られることや、ワンオペで働く就業者が増えていることから、就業者が追い詰められやすい環境になっている。

(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)

- これまでの検討内容をふまえ、条例は早急に制定すべきと考える。防止取組については、カスハラは許されないと認識をいかにして人々に刷り込むかが重要であり、条例の有無に関わらず、防止取組を実施している自治体と情報交換をしながら、より良いものを取り入れていただければ良いと思う。

(田中オブザーバー：三重労働局 雇用環境・均等室 室長)

- 国の動きとして、法案に事業者の措置の義務化が盛り込まれている。分科会では、中小企業への支援や、各省庁が連携してカスハラ防止取組を推進することも議論されており、行政機関をはじめ、各主体がそれぞれの立場で連携しながら取組を進めていくことが必要。

(春日座長：愛知大学 法科大学院 教授)

- 本懇話会において、条例は早急に制定すべきという意見が一致したため、条例化については

早急に進めていただきたい。罰則については、要・不要に加えて、可否についても慎重に検討をお願いする。

- 指針については、わかりやすく、具体的な行動に結びつく内容にすべきであり、常にアップデートしていくことが必要。
- 具体的な防止取組について、可能なものについては、条例に先行して進めていただきたい。