

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

対応区分

- ①反映する:最終案に意見や提案内容を反映させていただくもの。
- ②反映済:意見や提案内容が既に反映されているもの。
- ③参考にする:今後の取組に意見や提案内容を参考にさせていただくもの。
- ④反映は難しい:反映または参考にさせていただくことが難しいもの。
(県の考え方や、施策の取組方向等と異なるもの。事業主体が県以外のもの。法令などで規定されており、県として実施できないもの。)
- ⑤その他:①～④に該当しないもの。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
1	第1条	「カスタマーハラスメント」の単語が、本条以下も大量に出てくるので見辛い。「カスハラ」でも市民に伝わると思うので、1行目は「カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。)」でよいと思います。	③	より分かりやすい表現となるよう引き続き検討を進めてまいります。
2	第2条第1号	第二条(定義)について、「一 事業者」を「一 運営者」とする。第二条(定義)について、「県の区域内(以下「県内」という。)において事業を行うもの」の後に、「及び、国・地方公共団体」を追加する。理由:「事業」という言葉の意味は、「営利などを目的として組織を営む経済活動」のことを指します。公務員の職務とは一線を画すように思える。公務員の職務についても適応される条例であることを明確に記載していただきたい。	③	他の法令における用例を参考に、本条例案では、「事業」を「一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行であって、営利の目的をもってなされるかどうかを問わないもの」と整理しており、公務も含まれています。
3	第2条第1・2号	「事業者」、「就業者」の定義について、広めに解釈できるような規定になっていると思います。市町などの行政組織の職員がここに含まれることは異議はありません。ただ、事業者として定義される団体・組織に、暴力団組織、トクリュウ、反社会的組織が含まれてしまうように思います。この点、その他の法令でカバーできるなら良いですが、基本的には本条例内で除いておく方が望ましいのではないかと思いますので、御検討ください。	③	刑法の業務に対する罪において、犯罪を構成するような行為など刑法上の保護に値しないものは業務から除外されているものと解されています。このため、本条例においても法的保護に値せず、事業の対象から除外されるものと考えております。
4	第2条第3号	三 顧客等 イとロの間に、「行政・官公庁からの役務の提供を受けるもの」を別に項を追加すべきです。教育は納税の見返りとしてではなく、憲法で保障された教育を受ける権利から発するものであるため、この関係を原案のイに入れてしまうと、子どもへの教育が「お金を払っているお客へのサービス」という誤解をあたえることが懸念されるからです。また、その観点から保護者や地域住民は「顧客」ではありませんが、サービスを受ける立場として不当な要求を行うケースがあるので、顧客の定義も再考していただきたい。	②	事業には教育をはじめとした公務も含まれており、行政・官公庁から役務の提供を受ける場合も条例第2条第3号イに該当するものと整理しています。保護者については、条例第2条第3号ロの「親族、同居人その他のイと密接な関係を有する者」、「地域住民」については、同号ハの「イ及びロに掲げるもののほか、事業者の事業の遂行に関係を有する者」にそれぞれ該当するものと整理しております。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
5	第2条第3号	三 顧客等 ロとハの間に、「関連するサービス提供者(連携先)」を明示する新たな項を追加、またはハの規定をより具体化すべき。【理由】教育や福祉の現場では、同じ対象を支援する「外部の連携機関」から、就業者へ著しいカスタマーハラスメントが行われるリスクがある。しかし、原案の表現ではこうしたパートナー間の問題が含まれると理解されにくく、条例の対象外だと誤解される懸念がある。第8条で「関係先」への配慮が求められていることから、定義段階でこれらの連携先を「顧客等」として明確に位置づけるべき。単なる「対価を払う客」だけでなく、「共に仕事をするパートナーからのハラスメント」も保護と禁止の対象であることを条文や指針に明記し、相互尊重に基づいた健全な協力体制を築いていきたいと考えるため。	②	条例では、事業者間の関係においてもカスタマーハラスメントは成立し得ると捉えているほか、連携先の団体の性質によっては「事業者が業務遂行に当たって相当な関係を有する者」に該当する可能性があります。
6	第2条第5号	カスタマーハラスメントの定義について、第三条の記載も加味すると事業者への事業の妨害も含まれるのではないのでしょうか。	③	カスタマーハラスメントに該当するか否かは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
7	第2条第5号	「五 カスタマーハラスメント」の前に、「迷惑行為」の定義の項を追加し、「迷惑行為」の定義を①「内容」「行為の手段」「態様」が②「社会通念上相当な範囲を超えて行われる」行為と整理し、カスタマーハラスメントの定義を①「迷惑行為」かつ②「就業者の就業環境を害する」場合と整理すべき。原案では、①「内容」「行為の手段」「態様」が②「社会通念上相当な範囲を超えて行われる」③「著しい迷惑行為」であることを条件として、④「就業者の就業環境を害する」場合がカスタマーハラスメントに該当するという読み方ができる。「迷惑行為」にあたるかどうかの要件が別にあるとも読みとれ、条例の趣旨を実現するための実効性を損なう可能性があるため。	③	本条例案では、顧客等による就業者に対する行為のうち、暴行、脅迫その他の違法な行為に加えて、正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為を総称して、「申出の内容又は行為の手段若しくは態様が社会通念上相当な範囲を超えて行われる著しい迷惑行為」と定めております。今後定める指針において、条例における考え方を分かりやすく周知してまいります。
8	第2条第5号	カスタマーハラスメントの定義について「就業者に不利益をあたえる行為」は入れなくてもよいのか。	③	カスタマーハラスメントに該当するか否かは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
9	第2条第5号	小売業に従事する立場から意見を申し上げます。第二条の定義における「社会通念上相当な範囲を超える行為」として、以下の2点が該当することを解釈の基準等で明確にしていきたいです。1点目は「就業者が法令(薬機法等)を遵守するための正当な対応に対して行われる強要や暴言・居座り等」です。本年5月からの医薬品販売規制強化により、確認を拒む顧客からのハラスメント激化が懸念されます。2点目は「店舗での商品引き渡し時に顧客と現物確認を行ったにもかかわらず、後日虚偽の申し立てを行い、不当な要求を行う行為」です。これらがカスタハラに該当することを明確に定義づけてください。	③	カスタマーハラスメントに該当するか否かは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
10	第2条第5号	一定の研修を受けたものは十分理解できるものだと思いますが、多くの方に理解しやすいものがよく、県民への定義の周知に関しては「こういった内容がカスタハラなんだ」と気づきを与えられるように工夫していただきたいと思います。	③	今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
11	第2条第5号	カスタマーハラスメントについて、何をもちてカスタマーハラスメントなのかわかりづらい。就業環境を害するものとは何か、社会通念上相当な範囲とは何か、具体的なキーワードが欲しいと感じた。	③	今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
12	第2条第5号	第5号では「社会通念上相当な範囲を超えて行われる著しい迷惑行為」であり、かつ「就業者の就業環境を害する」ケースが該当するように読めます。しかしながら、就業者の就業環境を害するまでいかなくても著しい迷惑行為はカスハラの対象とすべきと考えます。例えば、「害する「程度」のもの」という表現に修正いただけないでしょうか。	②	厚生労働省の指針によれば、「就業環境が害される」の判断にあたっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当」との考え方が示されております。本条例においても、この考え方をふまえて規定を整理しております。
13	第2条第5号	第15条では就業者に著しく不安を抱かせなくても、「虚偽の申告による利益供与」のケースではカスハラと定義されると読み取れます。(「もしくは」となっていますので、前段にある「就業者に著しい不安を抱かせ」なくても「虚偽申告」だけで適用されると読めます)	①	ご意見もふまえ、規定を整理しました。また、今後定める指針等においても記載するなど、正確に理解いただけるよう周知・啓発に努めてまいります。
14	第2条第5号	第2条第5号は「社会通念上相当な範囲を超える」と定義するが、学校は高い公共性と独自の慣習を有するため、一般的な社会通念のみでは不十分である。何が過度な要求に当たるのか、どのような言動が著しい迷惑行為に該当するのかについて、教育現場に即した具体例を第11条に基づく指針で明示する必要がある。	③	カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
15	第3条	カスタマーハラスメントが就業者の尊厳や心身に影響を及ぼす可能性があることを踏まえ、社会全体で防止に取り組む必要があるとの考え方に賛同いたします。一方で、「相当な範囲」の判断については現場で迷う場面も想定されるため、具体的な事例の提示などにより理解が深まることを期待いたします。	③	カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
16	第5条	正当な要望や権利行使が不当に制限されないよう配慮する本条は重要であると考えます。一方で、正当なクレームとカスタマーハラスメントの線引きについては現場で判断に迷う場面も想定されるため、具体的な考え方や事例の提示があるとより実務で対応しやすくなると感じます。	③	カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
17	第5条	第5条(適用上の注意)及び第11条(指針の作成)について、第5条に規定される「要望の申出や権利行使等が不当に妨げられないよう留意する」との条項は重要であるが、公教育の現場では保護者からの要求が「正当な苦情・相談」か「カスタマーハラスメント」かの判断が極めて困難である。そのため、教職員がハラスメントとして対応すること自体が正当な権利行使の妨害に当たるのではないかと懸念し、毅然とした対応を躊躇するおそれがある。	③	カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
18	第6条第1項	暴力追放三重県民センターは「暴力団対策法」に基づいて設置されているところですが、暴力団等による不当要求対策とカスハラ対策には共通する点が多い事から、相談及び助言に関しても、カスハラ案件に暴力団、反社会的組織の介在が疑われる場合の相談先に含めていただけないか御検討をお願い致します。	③	連携先として関連事業の周知・啓発に取り組んでまいります。
19	第6条第2項	暴力追放三重県民センターは「暴力団対策法」に基づいて設置されているところですが、暴力団等による不当要求対策とカスハラ対策には共通する点が多い事から、本条例の第6条第2項における関係機関に含めていただけないか御検討をお願いします。	③	連携先として関連事業の周知・啓発に取り組んでまいります。
20	第7条	顧客等の責務として、単なる就業者への配慮だけでなく、「就業者が関係法令に基づいて行う業務上の確認や措置に対し、理解を示し協力するよう努めること」という趣旨を追加していただきたいです。法改正による販売ルールの厳格化を「店員の意地悪」と誤解し、暴言等に発展するケースが多々あります。また、一部の企業が設ける寛容な返品ルール等を悪用し、過度な要求を突きつける行為も散見されます。顧客側に「法令遵守に協力する姿勢」と「過剰なサービスを当然とせず、モラルを持って利用する姿勢」を求めていただくことが、強力な抑止力になります。	②	条例第3条において、顧客等も含め社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組まなければならないこと、カスタマーハラスメントの防止に当たって、顧客等及び就業者が対等の立場において相互に尊重しなければならないことを基本理念の1つとして規定しております。なお、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
21	第8条	事業者主体的な取組を求める点については妥当であり、賛同いたします。ただし、企業規模や業種によって対応体制に差があることから、特に中小企業に対する支援や、実務的な対応例の提示があるとより取り組みやすくなると思います。	③	県の責務として、事業者に対してカスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供等の必要な施策を実施することとしております。これまでの県の調査により規模が小さい企業ほど対策が進んでいない実態が明らかになっていることから、情報提供などの取組を通じて中小企業をはじめ事業者におけるカスタマーハラスメント防止対策を促進してまいります。
22	第8条	暴力追放三重県民センターは、暴力団対策法第14条により、公安委員会の委任を受け「不当要求防止責任者講習」を三重県警察本部及び三重弁護士会民事介入暴力対策委員会と協力し、企業・行政機関の職員を対象に県下各地で実施しております。この講習はカスハラ対策に応用も可能であるため、従業員をカスハラから守るためのカスハラ防止対策の一環として本講習の周知をお願い致します。	③	連携先として関連事業の周知・啓発に取り組んでまいります。
23	第8条	従業員が「法令遵守」や「企業の過度な顧客第一主義」と「顧客の理不尽な要求」の板挟みになり孤立しないための体制づくりを明記していただきたいです。法改正で対応が変わる際や、寛容な返品ルールを悪用された際、矢面に立ち疲弊するのは常に現場の従業員です。事業者として「法令に基づき販売をお断りする」「これ以上の過剰な要求には応じない」と毅然とした方針を設け、トラブル発生時には従業員個人に任せるのではなく、組織として対応し就業者を保護することを事業者の責務として盛り込むことを要望します。	②	労働施策総合推進法の改正により、労働者をカスタマーハラスメントの被害から守るために必要な措置を講じることが事業主の義務とされております。また、本条例案においても、事業者の責務として、カスタマーハラスメントに対する基本方針や手引きの作成など必要な対策を講じることに加え、実際にカスタマーハラスメントを受けた際には、速やかに就業者の安全を確保するなど必要な措置を講ずるよう努めることを定めております。

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
24	第11条	指針の策定により、カスタマーハラスメントの内容や対応の方向性が明確になることは有意義であると考えます。実務で活用しやすいものとするため、可能であれば具体的な対応例や判断の目安を含めていただけると参考になります。	③	カスタマーハラスメントに該当するか否かは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
25	第11条	本条例に基づき県が作成する指針には、現場で発生しやすい具体的なカスハラの種類を明記していただきたいです。具体的には、「指定濫用防止成分等の医薬品販売時における、法令に基づく確認への非協力や販売拒否に対する暴言・威圧」に加え、「店舗独自の割引クーポン等の適用に関する自己都合の返品要求に対し、店舗側が規則に基づきお断りしたにもかかわらず、『使えないなら買わなかった』等と引き下がらず、レジに長時間居座り業務を妨害する行為」などを典型例として明示してください。明確な基準を県が示すことで、事業者が対策を講じやすくなり、県民への啓発効果も飛躍的に高まると考えます。	③	カスタマーハラスメントに該当するか否かは、具体的な「言動の内容」及び「手段や態様」に着目した上で、就業者が従事する業務の性質など様々な事情を総合的に勘案した上で判断する必要があるため、今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
26	第11条	2項1号がやや抽象的かと。「カスハラの内容に関する事項」→「第2条第5号に規定する、カスハラに該当し得る具体的な迷惑行為の態様。」とか。	③	頂いたご意見を参考にさせていただきます。
27	第12条	労働環境の保護の観点からも推進してほしい。	③	頂いたご意見を参考にさせていただきます。
28	第12条	情報提供や相談体制の整備は、企業および就業者双方にとって有益であり、期待しております。特に、企業が利用しやすい相談窓口の充実や、実務に役立つ研修・教育コンテンツの提供があるとありがたいと感じます。	③	頂いたご意見を参考に具体的な事業の実施、検討につなげてまいります。なお、厚生労働省が開設するサイト「あかるい職場応援団」において、研修・教育に活用いただけるコンテンツが提供されております。
29	第12条	第12条において行うカスハラ啓発及び教育の部分において、当センターの活用について御検討をお願い致します。	③	頂いたご意見を参考に具体的な事業の実施、検討につなげてまいります。
30	第14条	内容次第では、業務停止等の罰則も必要であると考えます。	④	カスタマーハラスメントは対象となる業種・業態が多岐にわたることから、本条例ではなく、関係する各業法において対処することが適当と考えます。関連法令の所管部局と連携を図りながら適切に対処できるよう努めてまいります。
31	第14条	基本方針の策定や体制整備を求める点は、企業における対応の明確化につながるものと考えます。一方で、どの程度の体制整備が求められるかについては判断に迷う可能性もあるため、過度な負担とならないよう、目安やモデル事例をご提示いただくと助かります。	③	指針の検討や施策の推進に当たり、いただいたご意見を参考にさせていただきます。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
32	第14条	専任の法務担当者がいない中小零細企業にはハードルが高い。県が第十一条の指針において、そのまま活用できるマニュアルの雛形やポスター等を提供する等、事業者の負担軽減を検討いただきたい。	③	指針の検討や施策の推進に当たり、いただいたご意見を参考にまいります。
33	第14条	第14条に基づく安全確保や中止要求についても、判断基準が曖昧では適切な措置が困難となるため、明確な基準の整備を求める。	③	本条では、事業者の責務として、県が定める指針に基づき、カスタマーハラスメントを防止するための措置として基本方針の策定や必要な体制の整備、手引きの作成などの措置を講ずるよう務めることとしております。今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるよう検討を進めてまいります。
34	第14条	事業者はこれまでの慣習上、顧客に対し簡単に中止要求を講ずることは困難と考えられ、「可能な範囲で、その中止の要求その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない」と修正できないでしょうか。	②	本条は、就業者の安全等や事業活動が守られるよう、事業者に対して必要な対策を講じるよう努めることを求めています。中止の要求はその例としてお示しているものですが、労働施策総合推進法の改正により、今後十分な措置を講じない事業者に対しては行政処分等の対象となるおそれがあります。また、第15条に基づく申出を行う際には、第14条に基づき、事業者において一定の措置を講じる必要があります。各事業者におかれては、こうした点に十分にご留意いただいた上で対策を講じていただく必要があります。
35	第15条	「求めることができる」とあるが、「求めなければならない」とすべき。カスタマーハラスメントの被害は就業者個人に直接及ぶものであることから、事業者の判断のみに申し出の可否を委ねる制度では、重大な事案であっても申し出に至らない場合があります。第14条による努力義務だけでは県内で働くひとたちを保護するには不十分であると考えため。	④	条例案に基づく申出以外の効果的な措置が想定される場合など、一律に申出を義務付けることによって却って事業者による円滑な対応を阻害する場合は想定されることから、「できる規定」としております。なお、労働施策総合推進法の改正により、カスタマーハラスメント防止措置を講じることが義務化されましたので、今後十分な措置を講じない事業者に対しては行政処分等の対象となるおそれがあります。県としても、事業者において適切な対策が講じられるよう、周知啓発に取り組むとともに、事業者向けの相談窓口の開設など事業者における体制整備を促進することによって、就業者の安全等が確保されるよう努めてまいります。

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
36	第15条	<p>第十六条を読むとカスタマーハラスメントを行った人物を事業者が特定する必要があるように思いますが、これはB2Cの事業者には難しいのではないのでしょうか。今後のガイドラインでケアされることを強く期待します。また、例えば店舗対応を不服に思った人物が店舗に嫌がらせの電話をする場合や、インターネット上の口コミサイト等で虚偽の情報を流布する行為など、取引を行わない顧客についても対象となるのでしょうか。また、ハラスメント行為に危害をほのめかす言動も加えるべきではないのでしょうか。</p>	③	<p>県の調査権限が及ぶ範囲には限りがありますので、申出を行う際には、顧客等の情報を事業者から提供いただく必要があります。このため、指針において、不特定多数を対象とする業態における有効な対応策などを盛り込むことが可能か検討してまいります。</p> <p>顧客等には、既に取引関係にある者だけでなく、近隣住民など事業者の事業の遂行に関係を有する者も含まれます。また、危害をほのめかす行為については、行為の内容や手段・態様によっては刑法その他の法令に抵触する可能性があります。今後定める指針において、カスタマーハラスメントに該当するのかどうか判断する際の基準や代表的な行為類型や事例について記載することによって目安をお示しできるように検討を進めてまいります。</p>
37	第15条	<p>5ページ11行目「一」「二」の次に「三」を起項し、「上記で示される行為が、就業者や事業者の個人的な感想ではなく、客観的に認められる行為であることを証明するために、顧客と接する窓口や電話機に監視カメラや録音装置を必要に応じて設置・利用することができる」という内容を加えることが望ましい。(理由)就業者や事業者が意図的に特定の顧客を陥れようとして、虚偽のカスタマーハラスメント事案をねつ造していないことを客観的に証明するため。</p>	③	<p>条例の施行規則を定める際に、事業者が申出を行う際に必要な資料として、録画・録音などの客観的に行為が確認できるものの提出を求めることを想定しております。</p>
38	第15条	<p>具体的な行為類型が示されている点は、現場での判断の参考となり有用であると感じます。一方で、「長時間」「反復」などの表現については解釈に幅があるため、具体的な目安や事例があると、より実務で判断しやすくなると思います。</p>	③	<p>カスタマーハラスメントに該当する行為については、代表的な行為類型や事例について指針に例示したいと考えております。</p>
39	第15条	<p>1項本文で主体が「事業者」になっている点が微妙。誰でも出来るとなると件数が多くなる可能性があるが、上層部が部下(就業者)を守るところか、要求を受け入れたり謝罪するよう促している事例もあると聞く。また、通常のお店でも、迷惑客の対応は、現場の人間が全ての被害を被り、店長その他事業者側責任者は、ことなかれ主義で平謝り、毅然とした対応が取れないケースが圧倒的に多い。就業者が申告するのは難しくとも、事業者が動いてくれないという声を受け止める窓口が必要ではないか。</p>	③	<p>顧客等の権利に対する規制の程度がより少ない手段によって行為が防止されることが望ましいこと、また、改正労働施策総合推進法によりカスタマーハラスメント防止措置を講じることが事業主の義務とされたことをふまえ、条例案では申出を行うにあたって事業者が就業者を守るための措置を講じることを担保するために、事業者によって申し出いただくことを要件としています。</p> <p>なお、労働施策総合推進法の改正により、事業主によるカスタマーハラスメント防止の措置が義務化されたことから、事業者が十分な措置を講じない場合は措置義務違反となり、行政処分等の対象となるおそれがあります。就業者向けの相談先と合わせて、こうした内容も指針等により周知してまいります。</p>

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
40	第15条	1号、2号とも迷惑行為を「長時間」としている点が微妙。突然やって来て、スマホで従業員を撮影したり、応答内容をSNSで晒す等「突然始まるカスハラ」に対応できない。市民が安心して働けるよう、条例本体(3号)には是非とも「イ 無断で就業者を写真または動画で撮影する行為または会話を録音する行為 ロ SNSまたは動画配信サイトへの写真、動画又は音声データを掲載又は掲載をほのめかす言動 ハ 自身の主張内容を不特定多数の者に公表する又は公表をほのめかす言動」は入れて欲しい。ネットに晒されたら消せない。	③	ご提示いただいた行為については、態様によって刑法等に抵触する可能性があります。ご意見を参考に、指針等の検討を進めてまいります。
41	第15条	第1項に「就業者の容姿や氏名、音声を無断で撮影・録音し、インターネット等を通じて不特定多数に公開する、あるいは公開すると脅すこと」など、SNS等への言及を追加してはどうか。現場で起こる可能性の高い手口(スマートフォンでの撮影・SNSへの投稿)への具体策を盛り込むといふと考えます。	③	ご提示いただいた行為については、態様によって刑法等に抵触する可能性があります。ご意見を参考に、指針等の検討を進めてまいります。
42	第15条	「業務遂行に関する正当な権利の行使を妨害」とは具体的に何を指すのか抽象的ではないか。	①	施設の利用ルールを遵守しない利用者に対して施設管理権の行使を妨げる行為などを想定しているところですが、いただいたご意見もふまえ、該当の規定を整理いたしました。引き続き、実効性を伴った条例となるよう検討を進めてまいります。
43	第16条	3項「顧客等に通知」が足枷になると思われる。迷惑行為客の氏名や住所を、店が把握しているとは限らず、「毎日●時ぐらいに来る、50代ぐらいの男性」程度しか分からない可能性があるのではないかと。17、19条で一応カバーされているが、3項にただし書きを加え「ただし、氏名及び通知先が不明の場合、事業者は、当該迷惑行為を行った者の個人情報または防犯カメラの映像等を、県に提供することが出来る。」とし、県から照会を受ける前に提供しても、個人情報保護法違反とならないよう、フォローが必要だと思ふ。また、氏名・住所が不明の場合は、警察と連携するなどして、氏名不詳者に直接書面を交付するなどの通知方法を可とする内容を検討した方が即応性、実効性が高まると思ふ。	③	県の調査権限が及ぶ範囲には限りがありますので、申出を行う際には、条例の施行規則で定める手続きに基づき、顧客等の情報を事業者から提供いただく必要があります。今後、指針において、不特定多数を対象とする業態における有効な対応策などを盛り込むことが可能か検討してまいります。
44	第16条	第4項中、命令の効力を1年以内としています。カスハラ等の不当、不法行為を行う者は常習性が高い印象があります。期限を1年とすることは、第21条の罰則規定との絡みから、証拠の新鮮さ等を考慮したものと思ふますが、当該期限については慎重に検討するべきだと思ふます。	③	顧客等の権利に配慮し、類似の仕組みを有するストーカー規制法等の規定を参考に、命令の有効期間を設定しています。
45	第16条	第十五条に基づく申出から、第十六条の命令発出までのスピード感が重要と考えます。審査会での審議や書面意見照会(第十九条第二項)に時間がかかりすぎると、その間も現場の就業者は被害に晒され続けるため、事案の緊急性に応じた迅速な対応フローを規則等で定める必要があると思ふます。	③	申出の際に事業者から提出いただく資料や記載事項のポイントを明確にするなど、円滑に手続が進められるよう準備を進めてまいります。また、暴力を伴う場合など緊急性の高い事案については速やかに警察と連携して対応するなど、事案に即して迅速な対応が図られるよう、指針等の記載を工夫してまいります。

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
46	第16条	禁止命令を行ったことを公表することができる規定を置くことで、禁止命令の実効性を高める方が適切である。そこで、第16条の次に以下の条文を追記すべきである。第X条 知事は、前条第1項の禁止命令を行ったときは、禁止命令を行ったこと及び当該禁止命令に関することであつて、カスタマーハラスメント防止に資するものを公表することができる。	①	いただいたご意見を参考に条文案を修正いたしました。
47	第21条	事業者間での取引においてカスハラが発生した際に、カスハラを行った従業員に加え、その従業員が所属する企業に対しても罰則を科すことができる両罰規定を設けて欲しいです。	④	これまでに県が確認している事案の態様をふまえると、現状、行為者だけでなくその所属先の事業者にも罰則の対象を拡大する妥当性や必要性が乏しいのではないかと考えております。 なお、改正労働施策総合推進法において他の事業主の労働者に対するカスタマーハラスメント防止措置が努力義務とされ、違反する事業者は厚生労働省による指導の対象となる可能性があります。また、事業者間の取引において発生するカスタマーハラスメントのうち、独占禁止法や取引適正化法の違反に対して両罰規定が設けられているほか、フリーランス・事業者間取引適正化等法におけるハラスメント防止措置義務違反については、発注事業者が処罰の対象とされています。 今後定める指針等において、こうした点も周知することによって、他の事業主の就業者に対するカスタマーハラスメント防止措置にもしっかりと取り組むよう働きかけてまいります。
48	第21条	罰則規定については他所の条例では明記されているところは少なく画期的に思います。他方で、知事の警告後も当該行為を行っていることが要件ですが、これは同一相手に対して同一行為を行っている場合でしょうか。例えば同一相手に異なるハラスメント行為や異なる相手にハラスメント行為を行った場合には罰則対象ではなくなるのでしょうか。	③	知事が申出を受けたときは、審査会の意見も聴いた上で当該事業者に対して特定カスタマーハラスメントを行わないように命令を発することとしております。禁止命令の対象は、同一の行為に限定されず、特定カスタマーハラスメント全般に及ぶものと解しております。 以上の点がより明確となるように検討を進めてまいります。
49	第21条	罰則付きのカスハラ条例としては全国としては初めてのようですが、賛成です。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。
50	第21条	500万円以下の罰金又は20年以下の拘禁刑でよい。被害を受けた”就業者”が許せば、厳重注意で済ませてもよい。	④	条例における罰則の量刑については、検察庁とも協議の上、他の法令や条例のものと均衡が図られるように設定しています。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
51	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	全体的に企業間の取引が強く意識されているように思います。現状では小売店などでの運用は難しい部分もあるように思います。ところで、例えば店員へのつきまとい行為などはストーカー行為になるのでしょうか、あるいはカスタマーハラスメント行為になるのでしょうか。	②	本条例は、企業間の取引に限定しておらず、企業と一般消費者との関係においても適用されます。また、店員へのつきまとい行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるほか、ストーカー行為や公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例における嫌がらせ行為に該当する可能性があります。
52	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	多くの企業、特にサービス業や窓口業務では、日常的に理不尽な言動を受けたりとクレーマーに対する対応を行っていることが常態化しているのが現状。三重県がカスハラ防止条例を制定して、事業者等へ周知することで少しでも労働者の精神的負担が減少することを願います。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。
53	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	本条例の実効性を高めるためには、企業だけでなく行政による継続的な支援や、社会全体での理解促進が重要であると考えます。今後、ガイドラインの整備や周知活動の充実により、現場で活用しやすい制度となることを期待しております。	③	頂いたご意見に、指針の作成や周知・啓発に取り組んでまいります。
54	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	ポスターに、三重県弁護士会と会長の名前を記載したらどうですか？企業もポスターはる場合、担当弁護士名前をいれたらどうですか？あと、担当警察の名称か担当者の名前をいれて、具体的に罰則など記載したらどうですか？同様に学校の生徒や企業従業員いじめ対策もしてほしい。	③	ご意見を参考に、関係機関と連携を図りながら、条例の推進に努めてまいります。
55	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	カスハラは不当要求行為の一部であることから、カスハラ対策の一環として 公益財団法人暴力追放三重県民センターを利用していただければと思います。	③	ご意見を参考に、関係機関と連携を図りながら、条例の推進に努めてまいります。
56	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	条例制定に全面的に賛成します。県の先進的な取り組みに感謝申し上げます。変な弁護士から意見が出るかもしれませんが、お気になさらず。彼は、弁護士として、相手方と同等の立場で対峙することはあっても、人に使われる立場、言い返せない立場で、窓口にてカスハラ対応した経験はないと見ます。強要・脅迫で警察に通報すればよいとか、あまりに他人事。コンビニで働くスタッフが、一方的に怒鳴られ、カウンターを叩くなど恫喝されても、特に学生バイトにとって、どれほど警察への通報のハードルが高いか(その後どういう流れになるか不安)分かっていない。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。

「三重県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」中間案に対するご意見と県の考え方

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
57	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	県民1万人アンケートではないが、「こんなことで苦労しました、カスハラ行為アンケート」を実施すれば、指針作成のときの参考になると思います。おそらく、条例を作成したり、審査会の委員となる方々、専門家と呼ばれる人たちでも、最新(?)のカスハラ行為(特にSNSを使ったもの)は把握しきれていないのではないのでしょうか。	③	令和6年度及び令和7年度に実施したアンケート調査や県の相談窓口寄せられた事例などについて、個人情報等に配慮した上で指針等で周知するなど、頂いたご意見を参考に検討を進めてまいります。
58	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	日々地域の皆様の生活を支える小売業の最前線に立つ者として、本条例案の制定を強く支持いたします。現場では、お客様のご要望にお応えしたい気持ちと、法令遵守の責任、そして一部の心ないクレーム対応との間で日々葛藤し、疲弊しています。特に本年5月の医薬品販売の規制強化以降は、正しい業務を行っている就業者が理不尽な被害に遭うリスクがさらに高まります。本条例が、ルールを守って真面目に働く三重県の就業者を理不尽な行為から守り、安心して働ける環境を作るための実効性のある盾となることを強く期待しております。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。
59	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	正当な理由なく勧告に従わない場合、氏名等を公表するというような規定を三重県のカスハラ防止条例で設けることの適否は検討済みでしたでしょうか。罰則よりも氏名等の公表の方が、実効性(起訴するか不明、罰金は無視されれば効力に疑問)や即効性(罰則は科すまでに時間を要する)、抑止力の面で優れている面もあるようにも思われますが、条項を設けることが困難と判断された理由の公表をご検討いただければ幸いです。このままでは、新聞やニュースで桑名市の条例と比較された場合、三重県より桑名市の方が、市民(県民)を守る姿勢が強い、と一般市民(県民)の目には見えるのかなと個人的には思います。	③	条例の実効性を担保するための手段として様々な手段を検討した上で、抑止効果などによる就業者や事業者が受ける利益と、条例による規制の対象となった顧客等の権利の侵害の程度、手続保障や権利が侵害された場合の回復・補償手段を総合的に勘案し、現在の案としております。
60	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	現場では、完全なカスタマーハラスメントとは言えないまでも、それに近い『グレーゾーン』の対応に日々悩まされています。新しい手口も次々と出てくるため、条例は一度作って終わりにせず、状況に合わせて柔軟に中身を書き換えたり、新しく追加したりできる仕組みにしておくのが良いと思います。	③	現行の条例案については、アンケート調査等を通じて県が把握した事案に基づき定めておりますので、事例が蓄積され規定の改正する必要が生じた場合には速やかに見直すことを想定しております。
61	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	会社にとって貴重な人材を失う可能性があり、迅速な対応を行うため防犯カメラ、音声録音での認定を認める。	③	知事に申出をする際は、客観的に行為を確認できるものとして、防犯カメラ等による録画又は音声データの提出を事業者に依頼することを想定しております。
62	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	50万以下の罰則では少ないように感じる。	④	条例における罰則の量刑については、検察庁とも協議の上、他の法令や条例のものと均衡が図られるように設定しています。
63	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	日本人への案内もさることながら、外国籍の方たちにこそこのような条例があることを周知してもらい、受ける側も行政、警察組織への連携のスムーズさを担保していただきたいところです。実際にカスタマーハラスメントに見舞われた際は、職員の業務が滞り、精神的な負担も増大し、必要のない対応に迫られる事態になるため、やはり一番職員がよりどころになるのはすぐに警察が動いてくれるということが重要だと感じています。	③	頂いたご意見を参考に、周知・啓発等に努めてまいります。

番号	該当箇所	意見	対応区分	意見に対する考え方
64	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	各自治体に対して就業者の安全を守ることが大事であると周知徹底していただきたいと思えます。介護保険のルールで「提供拒否の禁止」がありますが、カスハラ行為対象者に対してはサービス提供を中止する契約解除の規定を重要事項に記載してあります。ただし自治体によっては利用者保護を盾に認めないところもあると聞いております。昨今の医療・介護の人材不足として給料等の処遇面だけでなく、カスハラ対応への疲弊で離職等につながっているものも多いため、県からは各自治体に向けて利用者保護と同様に就業者の安全を守ることが大事であるという当たり前のことを周知徹底していただきたいと思えます。	⑤	労働施策総合推進法の改正を受けて、厚生労働省において介護事業者におけるハラスメント対策の見直しが進められていると承知しております。県内の事業者への十分な周知徹底が図られるよう、担当部に働きかけてまいります。
65	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	当土地改良区は、組合員からの賦課金の納付の必要性や土地の状況等の問い合わせが多く、まれに高圧的に質問を受ける時があり、対応者が苦慮することがあり、防止条例推進に賛成です。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。
66	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	カスハラを証明するにあたりどのような手段や方法が必要ですか？防犯カメラによる映像、音声録音(該当者の了解が必要では?)などでよいのでしょうか？報告前に該当者への通達も必要ですか？該当者にカスハラ意識が無くこちらがその旨とらえた場合は却って大事にならないのか？結局申し出る側が泣き寝入りするしかないのでは？	③	知事に申出をする際は、客観的に行為を確認できるものとして、防犯カメラ等による録画又は音声データの提出を事業者へ依頼することを想定しており、必要な事項等についてリーフレット等で周知してまいります。 なお、労働施策総合推進法の改正によりカスタマーハラスメントに対する防止措置を講じることが事業主の義務となりました。このため、事業者が適切な対策を講じないことは措置義務違反となり、行政処分等の対象となる可能性があるほか、被害にあった就業者の離職等につながるなど事業活動への支障が生じるおそれがあります。こうした点にも留意し、周知・啓発に取り組んでまいります。
67	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	禁止命令に違反して特定カスハラを再び行った者に対して罰則の網をかけるという手法は、よいと思っている。働く人々の保護のためには、雇用している会社や団体が本気でカスハラ対策に取り組む必要があるため、三重県から強力で推進して欲しい。	③	頂いたご意見を参考に引き続き検討を進めてまいります。
68	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	第15条1号二における「業務遂行に関する正当な権利の行使を妨害」がいかなる行為を指すのか抽象的であり、知事が禁止を命令する「特定ハラスメント」が、単に「業務遂行に関する正当な権利の行使を妨害」しないように命令するものであった場合、具体的行為が不明確なまま刑罰の対象となるおそれがないか。三重県カスタマーハラスメント防止対策審査会は、禁止命令に関し意見を出す際、禁止命令違反が刑罰の対象となることとの関係で、難しい判断を迫られることにならないか。知事が審査会の意見に制約されない場合、知事の判断で罰則対象か否かが左右されないか。これらを踏まえると罰則規定を設けることには慎重に検討されたほうがよいのではないかと。なお、桑名市のような公表対応は、県民間の私刑的行為を誘発する懸念があり、そうした規定が無いことは良かった。	③	条例第16条に規定する審査会は地方自治法第138条の4第3項の規定による附属機関に該当するものであり、審査会の意見は十分に尊重しなければいけないものと解しております。 明確性の観点からは当県としても重要と考え、検察協議をとおして明確性が確保された要件となるよう検討してきました。今後定める指針等において具体例もお示しながら、周知・啓発に取り組んでまいります。
69	条例全般、条例の運用その他の条例案に関する事項	内容に関して、ある程度は理解できるが、わかりづらい表現が多い。誰もがわかりやすく、納得のできる文言を希望します。	③	条例については、他法令における用例を参考に記載するなど、表現の正確性を担保するために一定のルールに基づき文言を整理しております。条例の周知・啓発にあたっては、指針等を通じて具体例を示しながら内容を周知するなど、ご理解を得られるように努めてまいります。