

カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会 (第1回)

日時：令和5年10月31日（火）

場所：第一本庁舎 33階南棟 特別会議室S1

午後2時59分開会

【内田部長】 定刻の少し前ですけれども、今、プレスの方、傍聴の方がおそろいになりましたので、ただいまからカスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会（第1回）を開催させていただきます。

各団体及び専門家の皆様方におかれましては、ご多忙にもかかわらずご出席賜りまして、誠にありがとうございます。

私は本日の事務局を務めます東京都産業労働局雇用就業部長の内田でございます。座長が選任されるまでの間、進行役を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、本日ご出席をされております委員を名簿の順にご紹介いたします。

東京商工会議所産業政策第二部長、大下英和様です。本日はご欠席でございます、大下様から出席に代えて資料をご提出いただいておりますので、後ほど紹介をさせていただきます。

東京都商工会連合会事務局長、小野寺崇様は本日はご欠席のため、代理でご出席いただいております小林義浩様です。

一般社団法人東京経営者協会総務部長、神尚武様です。

日本労働組合総連合会東京都連合会総務企画局長、佐々木啓真様です。

独立行政法人労働政策研究・研修機構副主任研究員、内藤忍様です。

明治大学専門職大学院教授、慶應義塾大学名誉教授、橋本博之様です。

成蹊大学法学部教授、原昌登様です。本日はオンラインでご出席いただいております。

東京都中小企業団体中央会理事・事務局長、三原浩造様は本日はご欠席のため、代理としてご出席いただいております相川道大様です。

オブザーバーとして、国からご参加いただいております東京労働局雇用環境・均等部長、中込左和様です。

以上の9名でございます。

次に、松本産業労働局次長より一言ご挨拶を申し上げます。よろしくお願いいたします。

【松本次長】 産業労働局次長の松本でございます。

本日は、お忙しい中お集まりいただきまして、どうもありがとうございます。また、日頃より東京都の雇用就業施策にご理解、ご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。

カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会の開催に当たり、一言申し上げます。

恐れ入りますが、着座をさせていただきます。

カスタマーハラスメントにつきましては、企業で働く方々が人格を傷つけられ、精神的な不調を来す場合があると同時に、職場環境の悪化や人材の流出にもつながるなど、その対策が急務となっております。東京都は去る10月20日に公労使会議を開催いたしまして、各団体の皆様からカスタマーハラスメントの状況や問題認識、現場の実情を踏まえた貴重なご提言、ご要望をいただきました。また、議論の中では条例というお話もありまして、専門の有識者を交えて検討すべきといったお話も頂戴いたしました。こうしたご意見を踏まえまして、本日、行政法や労働法の分野に精通された3名の専門家の皆様にも加わっていただきまして、公労使会議の部会としてこの会議を発足させていただき運びとなりました。皆様のご協力に改めて感謝申し上げます。お客様の満足と働く人の心身の健康とが並び立つ東京ならではのルールづくりや、都民や消費者へ広く浸透させていくための具体的の方策につきまして検討を進めていくため、ぜひ闊達なご議論をいただきたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

【内田部長】 ありがとうございます。

次に、資料の確認をさせていただきます。

本日の会議はペーパーレスで行います。お手元には議事次第と座席表、資料1の委員等名簿、資料2の本部会の設置要領をお配りしております。資料3の事務局資料につきましては卓上のタブレット端末やモニターでご覧いただきます。

次に、本部会の座長の選任を行いたいと思います。

配付資料の2、本部会の設置要領第5によりまして、座長は委員の互選により選任すると定めてお

りますので、委員の皆様、座長のご推薦をお願いいたします。

神委員。

【神委員】 座長には橋本委員を推薦したいと思います。

【内田部長】 ただいま神委員より橋本委員を座長にとのご推薦がございました。委員の皆様、いかがでしょうか。

(異議なし)

【内田部長】 ありがとうございます。ご異議なしとのことですので、橋本委員に座長をお願いいたします。橋本座長、座長席にご移動をお願いいたします。

なお、報道関係者の方におかれましては、座長のご挨拶の後、事務局の説明が終わりますまでの間、会場の前のほうから撮影をいただきますので、順次ご移動ください。

それでは、この後の議事の進行を橋本座長をお願いいたします。橋本座長、どうぞよろしく願いいたします。

【橋本座長】 座長にご選任いただきました橋本でございます。

先ほどのご挨拶の中で、東京ならではのルールづくりや、都民や消費者へ広く浸透させるための具体的な方策というお話がございました。私は行政法学の研究者として、政策を実現する法的な手法や仕組みの在り方、こういったものを考察しております。いずれの場合にしても、やはり、ひとつの政策には目的と手段があるはずですから、それぞれについてバランスの取れた議論が必要というふうに考えております。カスタマーハラスメントは、企業、従業員、消費者など、多くの当事者が関わるテーマで、様々な論点がございます。委員の皆様方におかれましては、経営者の立場、働く方の立場、ご専門の分野の立場、様々な観点から闊達な意見交換をいただけるよう進めていきたいと思っておりますので、どうかよろしく願い申し上げます。

それでは、早速議事に入りたいと思います。

次第に従いまして、まず初めに、事務局からカスタマーハラスメントへの対応に関する現状と分析などについてご説明をお願いします。

【内田部長】 それでは、資料3によりご説明をいたします。資料は事前にお送りしておりますので、なるべくポイントを絞らせていただきたいと思います。

まず、10月20日に開催されました公労使会議の概要についてご紹介いたします。経済団体の皆様方からの意見です。カスハラが増えている要因として、厳しい人手不足が考えられる。クレームとの線引きがなく困っている。企業内の対応だけでは限界。消費者も含めた社会全体の取組が必要。続いて、カスハラに対応することは人材確保やブランドイメージの向上にもつながる、こうしたご意見がございました。労働団体からのご意見です。ガイドラインでは効力が低く、条例など法的な枠組みで防止することが重要。分かりやすい定義を法的に定めるべきといったご意見を頂戴いたしております。東京労働局からは、カスハラはパワハラと異なり、現行法令上は事業主の措置義務とされていないこと、事業場ごとにカスタマイズできるポスターを作成されていることなどの取組をご紹介いただきました。また、複数の委員の皆様から専門の有識者を交えて検討すべきというご意見をいただきまして、今日の検討部会を設置してございます。

ここからはこの会議でご議論をいただくための論点をお示ししております。カスタマーハラスメントの考え方。カスハラが広がっている背景、範囲。対応としてはどのような方法が考えられるのか。ほかの法令との関係や、職場の中の問題と捉えずにどのように問題解決を図ることができるか。様々な権利との関係、カスハラを受けないための方法と消費者や利用者による申入れとのバランスをどう確保するか。国や自治体においてはどのような取組が進んでいるか。これらを踏まえまして、ご議論をいただきたい論点として、民間や公共サービスの場でどのような対応を進めることが適切か、会社やおおの職場での取組を行政としてどのように後押しすべきか、どのように普及啓発を広げ、効果の確保を図るべきかの3点をお示ししております。

これ以降はご議論いただく上での参考情報を記載しております。

まず、カスタマーハラスメントの定義や範囲に関してです。厚生労働省の指針とマニュアルから抜粋して紹介しております。マニュアルにおいては、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんとした上で、企業への調査等の結果、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものがカスハラと考えられると説明をされております。学識経験者の見解もご紹介をさせていただきます。業務上必要かつ相当な範囲を超えて身体的・精神的苦痛を与えるものといった考え方や、従業員間においてセクハラやパワハラに該当するような行為は、顧客から店員等に行われればカスハラに該当するとイメージすればよいといった考え方が示されてございます。

こちらのページでは、カスタマーハラスメントが拡大をしてきた背景についてお示ししております。連合において昨年実施をされました調査では、直近5年間でカスハラの発生件数が増えたとする回答が約4割となっております。学識経験者の見解も紹介しております。カスハラが増加した背景として、消費者の地位の向上と権利意識の高まり、企業への不信感、フリーダイヤルやSNSの普及などメディア環境の変化、過剰サービスによる過剰な期待などを挙げておられまして、これらによる負のスパイラルを受けていると分析をされております。

ここでは、カスタマーハラスメントの状況や質と量の変化・傾向などにつきましてお示しをしております。UAゼンセンにおかれましては、2017年と2020年にクレーム内容について調査をされておられまして、そのテキスト分析の結果として、2020年にマスク、コロナといったキーワードが大きく出現したと発表されております。また、カスハラ客の実態としましては、迷惑行為をしていた顧客は74%が男性、推定年齢は50歳代が約3割といった結果を公表されております。また、学識経験者の方によりまして、悪質なクレームをした経験があると回答された方は、45歳から59歳の年収1,000万円台の経営者・役員、自営業等が多かったという調査結果もございました。

このページは、カスタマーハラスメントによる影響、防止策、進め方に関しまして、各種の調査結果等をご紹介しています。厚生労働省の実態調査においては、カスハラの従業員への影響として、怒りや不満、不安、仕事に対する意欲の減退が指摘されてございます。学識経験者からは、精神的な不調から仕事を続けることが難しくなったり、そこまで重大なケースとならない場合でも、日常的な仕事の能率の低下等も懸念されるといったご指摘もございます。また、東京都の調査では、企業への影響として、風評被害、生産性の低下、売上の減少などを確認しております。学識経験者の方からは、カスハラ対応に人手が割かれる結果として、ほかの顧客の減少につながることも指摘をされてございます。

このページは、カスハラの防止策について、国における取組を紹介しております。指針では、パワハラに関する指針の中で、事業主が行うことが望ましい取組例といたしまして、相談体制、被害者への配慮、マニュアルの作成等が示されております。企業向けのマニュアルも作成をされておられまして、その中で、企業が取組を積極的に進めたとしても、顧客側の理解が深まらなければ予防の効果にも限界があるといった記載がございまして、啓発ポスターによる周知・啓発も行われております。また、タクシー、宿泊施設における被害の防止や精神障害の労災認定に関して、法令や基準の改正の動きがございまして、政治の分野では、令和3年に政治分野における男女共同参画の推進に関する法律の改正がございまして、候補者と有権者の間でセクハラやパワハラを防止する研修教材が作成をされております。

また、秋田県では、多様性に満ちた社会づくり基本条例の指針におきましてカスハラの具体例等を規定されております。また、埼玉県ふじみ野市におきましては、医療、介護従事者を守るための条例が制定をされております。

こちらは地方議会の関係です。大阪府、福岡県、東京都利島村におきましては、住民による議員等へのハラスメントの防止を条例で規定されております。

また、東京都の取組といたしましては、企業への支援としてウェブサイトを開設しております。経営相談や診断士等の専門家派遣、セミナーなども行っているところです。

こちらではほかの自治体の取組を紹介しております。例えば岡山市では、職員がSNS等によるトラブルに巻き込まれるリスクを減らすために、職員の名札を名字のみの記載とし、顔写真を外すといった対応が行われております。

こちらはカスタマーハラスメントの判断基準に関する資料です。厚生労働省のマニュアルでは、様々な判断基準があるが、1つの尺度として、顧客等の要求内容に妥当性はあるか、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかといった観点を示されています。このほか、自治労のマニュアル、学識経験者の見解を紹介してございます。

こちらは、世界の状況として、ILO条約においてカスタマーハラスメントをカバーする動きがあるということを紹介しております。また、国会ではカハラに関して議員立法を提出するという動きもございました。また、暴力団対策法が改正されました平成16年以降、全国の自治体では行政対象暴力の分野で取組が進んでいるといったことを紹介してございます。

最後に、ご参考としまして、全国における自治体の職員または議員を対象とするハラスメント関連の条例の制定状況をご紹介します。職員や議員がハラスメントを行うことを防止するという条例のほか、先ほどご紹介しましたように、議員や候補者がハラスメントを受けることを防止するという条例もございます。

事務局からの説明は以上です。

【橋本座長】 事務局からのご説明、どうもありがとうございました。

それでは、委員の皆様から名簿の順にご発言をいただきたいと思っております。議題に関する内容でしたらどのような内容でも構いませんが、本日の会議は午後4時までと時間に限りがありますので、まずはお一方二、三分程度でご意見を伺えればと思います。

それでは、まず、東京商工会議所、大下委員ですが、ご欠席のため、事務局が資料をお預かりしているとのことですので、事務局よりご発言をお願いします。

【内田部長】 東京商工会議所、大下委員からは、本日はどうしても出席がかなわなかったということで、代わりに東京商工会議所のご意見として資料をご提出いただいております。画面に映しております。

東京都に対してということですが、5つ目のポツのところでは、カスタマーハラスメントへの対応によって中小企業の事業運営に支障が生ずることのないよう、相談窓口等を通じた支援を引き続き講じていただくとともに、消費者に対する啓発も粘り強く継続していただきたい。過度なクレームとみなされる一定の基準や考え方、事例を示していくことも有効と述べられております。

また、次のページから、人手不足の状況でありますとか、東京商工会議所の取組を参考にご提出いただいております。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございました。

次に、小林委員代理、いかがでしょうか。

【小林委員代理】 東京都商工会連合会、小林と申します。

私どもは中小企業を中心に経営者の側の支援を行っている団体ですので、どちらかというところから側の立場からの発言になると思っておりますけれども、事業者にとって、お客様からのクレームや、そういった申し入れ等があった場合は、特に接客業などを中心として、基本的にはお客様に不快な思いをさせないといったところを教育されていると伺いますか、そういうことが基本になっていると思っております。そういうクレーム等があった場合、まず、何らかの落ち度が自分のほうに、事業者側にあるのではないかと、そういったところから始まってしまうので、どうしてもエスカレートしてしまうようなことが起きてしまうのではないかと、思っております。そうは、いっても、悪質なクレームや嫌がらせ、暴言などにつきましてはどこかの段階できちんと切るような毅然とした態度が必要だと思っておりますけれども、そういった基準がそれぞれ明確でないため、やはり、どこかで切るというよりは、早く終わらせるという、そっちの方向に行ってしまうということが考えられると思っております。それぞれの事業者ごとでそういった接客の対応については研修などがあると思うんですけども、中小零細企業においてはそういったものに組織的に対応できる体制を取ることがなかなか難しいところもありまして、進んでいないということも、あると思っております。

一方で、事業者としては、そういった従業員に対して、カスタマーハラスメントから安全配慮義務

として従業員を守らなければいけないのですけども、いつどこからやってくるかが分からない相手に対して、予防というよりは、来てしまった後の対策はやっておりますが、来ないような対策というのはなかなか取れないと思います。なかなかその辺も、一方の事業者側だけで対策を取るということは非常に難しいのではないかと思います。さらに、こういったカスタマーハラスメントは社会全体でやってはいけないと、こういうことはまずいんだよということを社会全体の共通認識とすることは、できるかどうかは分かりませんが、大変難しいことだと思います。このような行為をする人、世の中の全ての人々が不満や不快な思いをしたときにこういうことをするかというと、そういうわけではなく、例えがあまりよくないかもしれませんが、あおり運転をする人は、法律が厳しくなっても、やる人はいつまでもやっているわけですね。そういう特定の一定数の人に対してどういう対策を取っていくかというようなことは、なかなか今のような状態ではなくなっていくのではないかと思いますので、一定のそういう行為の抑止力となるような制度上の仕組みが必要なのではないかと思います。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、神委員、いかがでしょうか。

【神委員】 ありがとうございます。東京経営者協会の神と申します。私も東京経営者協会は経団連を上部組織とする総合経済団体でございまして、大手から中小まで、約1,300の会員で構成されております。本日はこのような貴重な場で発言の機会をいただき、誠にありがとうございます。

事務局より先ほど別紙1でお示しいただきました論点に沿って発言させていただきます。

まず、論点1の、どのような対応を進めることが適切なのかについてですが、これは、先ほど小林委員代理のご発言にもございましたように、なかなか社会全体で取り組んでいくことは難しく、まだ理解や認知が進んでいないのが実態であると思います。したがって、東京ならではの言葉も冒頭でございましたが、東京ならではのカスハラに関する何らかの定義であったり、規定といったものをつくっていくことは非常に有意義ではないかと思っております。今回、こうした検討部会の立ち上げにつきまして、会員企業の方からは、法整備のハードルが非常に高い事案なので、東京都がこのような取組を先行して始めていただくのは大変ありがたいというお声もいただいているところでございます。一口にカスハラといっても、カスハラは様々な場面で起きておりますので、これを整理するのはなかなか難しいと思っております。例えば、お酒が入っているケース、入っていないケース、あるいは、一度きりの取引関係の中で起きるケースや、継続的取引の中で起きるケースなど、様々な事例があるかと思っております。東京都には、そうした具体的な行為類型を可能な限り整理して、社会全体への意識啓発という形でお示しいただくと、最初の取組としては非常にいいのではないかと思います。

次に、論点2の、行政としてどのように後押しをするべきかという点でございまして。これは、公労使会議で私どもの梶田副会長からも発言させていただきましたとおり、一企業や一業界単位での取組には限界がございますので、国や行政、東京都からの後押しというのは非常に大切であると認識しております。企業の立場から申し上げますと、人事をはじめとする管理部門は、ここ数年、働き方改革に始まり、コロナ対策まで、様々な対応や対策に追われているのが現状となっております。さらにカスハラ対策の専任の担当者を配置するというのは、大きな企業は別ですけれども、中小まで含めると難しいのではないかと感じております。そのような点から申し上げますと、企業独自の対応マニュアルなどを作る際に、専門家によるサポートといった側面支援を東京都にお願いできれば非常にありがたいと思っております。

その上で、具体的に2点ほど申し上げたいと思います。カスハラ対策の難しさという点について、これは厚労省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルの40ページにも記載があるのですが、カスハラを未然に防止したり、行為者に対して直接的な措置を行いつらいという点で、企業内でのハラスメント対策とは大きく異なるということが記述されております。いわゆる雇用関係にある従業員への対策であれば、社内研修で何らかの未然防止の働きかけを行ったり、あるいは、被害が起きた際には、行為者に対して就業規則に基づいて指導、懲戒等の措置を講じることが出来ます。一方、いわゆるB to Cの顧客との取引関係を律するルールというのは限られておりますので、行為者に対し、例えば出入り禁止とか、行為の差止めといった、直接的な措置を講じるというのは難しいといえます。そ

うした点で、そこを律するものとして何があるかを考えると、利用規約であったり、定型の約款であったり、そういったものの中でカスハラに関する規定類を整備するというは有用であると思っております。一例として、国交省が今年、マンションの管理契約のひな形となるマンション標準管理委託契約書というものを改正して、どのような行為がカスハラとなるかといった例示等を規定の中に盛り込みました。こうした取組はとても参考になるように思います。一企業で取り組むことが難しい中で、国が示す契約のひな形であったり、約款であったり、そういったところで何らかのガイドラインになるものや、よりどころになるものがあれば、企業としても取組が進むように思います。東京都には、専門家の監修の下、こういった規定例とか、そうしたものをいろいろな業種や業界で使えるような形で幅広くご用意いただいて、広く周知するような取組もぜひお願いしたいと思います。

それから、2点目、安全配慮義務の話です。冒頭からいろいろとお話が出ておりますとおり、最前線に対応される従業員の心身の安全・安心を守ることがとても重要であるというのは、事業主としても当然認識をしているところでございます。ご案内のとおり、人手不足が業種、業界を問わず顕著になっている中で、こうしたカスハラが原因で、それまで大事に育ててきた貴重な人材がメンタル不調などに陥って離脱するような事態は何としても避けなければなりません。とはいえ、カスハラへの対策や体制が整備されている企業ばかりではございませんので、東京都には従業員向けの相談窓口の設置といったものもぜひご検討いただければと思っております。

長くなって恐縮ですが、論点3の、どのように普及啓発を広げ、効果の確保を図るべきかにつきましては、消費者サイドへの働きかけ、啓発、そういったものを粘り強くやっていくことが大切であると思っております。会員企業からは、こういった取組をするときに、文字や抽象的な表現ではなかなか伝わりづらいため、人間の五感に訴えるような工夫や仕組みが有用であるということを知っております。ぜひ動画などを積極的に活用した周知・啓発をお願いしたいと思います。それから、私ども東京経営者協会では、職場環境の改善とか、エンゲージメントを高める取組の一環として、いろいろなセミナーを実施しておりますが、その中で、アンガーマネジメントに関するセミナーは非常に好評でございました。いわゆる6秒ルールというものや、怒りの感情とどうやって上手に付き合うかといった手法をアンガーマネジメントというのですが、この怒りをコントロールするスキルの紹介といったものを何らかの形で東京都から普及啓発の一環としてやっていただけると、こういったカスハラを行ってしまうような方、加害者となるような方の発生を防止できる1つの取組になるのではないかと思っております。

最後に、企業の責務という観点から1つだけ申し上げておきますと、悪質なクレーマーなどに付け込まれる隙を与えないためにも、企業はやはりガバナンスの強化が非常に重要であると思っております。企業不祥事などがカスハラ発生の遠因となっているケースも十分考えられると思っておりますので、企業としては改めて襟を正していくことも必要ではないかと思っております。

長くなりましたが、以上でございます。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、佐々木委員、いかがでしょうか。

【佐々木委員】 よろしくお願いたします。連合東京の佐々木でございます。我々は労働者側の視点でいろいろと申し上げたいというふうに思います。

まずは、政策・制度要求書を東京都に提出させていただいたときに、重点要求の1つとして、カスタマーハラスメントの対策の強化をお願いしたいということの申入れをさせていただきました。具体的には、その効果を高めるために、とにかく最優先で、第三次産業の従事者や顧客、並びに公務従事者と住民等の利用者が最も多い東京都が、全国に先駆けて民間及び公務におけるカスタマーハラスメントの防止条例を制定いただきたいというふうに考えています。防止条例が制定される過程においては、カスタマーハラスメントの抑止をする視点で、国のポスターとは別に、東京都での独自のポスターの作成、先ほど神委員もおっしゃっていた動画というのは非常に有効だというふうに思いますので、そういった動画、ユーチューブなんかを使ってもいいのかもしれませんが、そういったものを作成していただき、啓発活動を行うことが重要だと思います。

加えて、カスハラ防止の観点からは、やはり、企業や行政の顧客対応への定期的な研修も行うことが重要だというふうに考えております。また、連合東京の構成組織のUAゼンセンでは、昔のお客様

は神様だと言われていた時代から、サービスを受ける側とサービスを提供する側が共に尊重される社会をつくらうということのスローガンに活動を展開してまいりました。先ほどの厚労省のマニュアルの中にハラスメントの行為の類型というものがありまして、一緒になって考えた記憶があるのですが、1から8ぐらいの類型があります。時間拘束型であったり、リピート型、暴言型、暴力型、威嚇脅威型等々があるのでありますが、こういう具体的な類型に当てはめることで、現場で起こっている事象がハラスメントに当たるかどうかという判断がつくものと思われまます。それを踏まえつつ、まずは定義づけをして、共通認識を持つということが大変重要だと思っております。先ほどの判断基準で、厚労省マニュアルでは「社会通念上不相当」というような表現がありまして、やはり、社会通念上と言われましても非常に分かりづらいというふうに我々は考えているので、できる限り公労使会議並びにこの検討部会の中で分かりやすい定義を考えていきたいというふうに考えています。

先ほどありましたポスター掲示等をしてはどうかということですが、これは特に東京都として作成いただきたいというふうに思っております。民間企業や企業別の労使ではやはり限界があるということは私も同感です。どうしても現場ではお客様という意識が強くなり、従業員というよりも、お客様を怒らせないとか、そういったところに軸足を置いてしまって、その結果こういうカスハラが常態化してしまうということは否めないというふうに思いますので、断固としてこういった行為は許されないのだということをしっかりとポスター、動画等で発信していくということが、先ほど言った社会をつくるという意味では非常に重要かというふうに考えます。

また、これは公務員系になるのですが、電話対応等の場合の録音機能を早急につけるということも効果的な対策かというふうに思っております。民間のコールセンターでは一般的に、お客様へのサービス向上のため、トラブル防止のためということで、録音をすることが当然のようになっておりますが、公務の職場では録音機能のない部署が圧倒的に多いというふうに聞いております。各電話から速やかに録音できる機能、及び録音をすることが当然だよというような趣旨を、先ほど申し上げた条例等にも盛り込んでいただくことによって、そういったことを少しでも抑止できればというふうにも考えています。

東京発信で、東京で働いていてよかったと、この地域のサービスを受けて豊かになったと感じることができるといふことをつくりたいというふうに考えておりますので、ぜひよろしくお願ひしたいというふうに思います。

以上になります。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、内藤委員、いかがでしょうか。

【内藤委員】 先ほどご紹介いただきました、労働政策研究・研修機構の内藤です。

国がカスハラだけではなく、パワーハラスメント対策を立法化する以前に、「職場のいじめ・嫌がらせ問題」として取り組んでいたときに、この問題に関する円卓会議ワーキング・グループというところで6類型というものをつくったのですが、私はそのときの委員としてこの問題に関わり始めました。その後、皆さんご存じのとおり、パワハラ立法は2019年度になされたのですが、2015年からそれまでの5年間、厚労省のハラスメント対策企画委員会という、この問題の、主にパワハラ周知・啓発事業の委員会の座長を務めておりました。つまり、ポスターや動画を作ったりと、そういったことをずっとやってきました。その経験を踏まえますと、もちろん周知・啓発はとても重要であるのですが、このことでは限界があるなということがそのときに感じたことです。これはカスハラについては重要だと思うのですが、これから日本の首都であります東京都が、もう既に条例等をつくっている自治体がある中で、この問題について何をやっていけるかというふうに考えますと、条例ということが1つの選択肢になるのではないかということは、私の経験からも感じているところです。

今、事務局からもご紹介いただきましたように、カスハラ、職場の第三者からのハラスメントというのは、職場内の人と同じぐらいか、あるいは、公務ではとても多いという状況にありまして、こういった現状と、それから、先ほどもご紹介がありましたように、ILO条約では、組織外の人からの行為というものも念頭に置いてつくられていると、資料でもお示しいただいておりますけれども、そういうことを考えますと、そして国もカスハラ対策について「望ましい取組」というふうにして現況からすると、東京都として一歩進めた取組が必要なのかなというふうに思っております。

それから、自治労さんが、先ほどご紹介いただいたカスタマーハラスメント予防・対応マニュアルというものをこの間、2月に発行したのですけれども、私はこれの作成の委員会の委員を務めておりまして、その経験から言いますと、公務が特に多く受けているので、対策が必要であるなどというふうに感じております。

長くなりますので、取りあえずこれで終わります。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、原委員、いかがでしょうか。

【原委員】 ありがとうございます。成蹊大学法学部教授の原昌登と申します。専門は労働法で、ハラスメントの問題を中心に取り組んでおります。

ハラスメントに関して、市民講座や研修会ですとか、いろんな場所でお話をする機会をいただくのですけれども、カスタマーハラスメントについてはセクハラやパワハラと比べても認知度がまだまだ十分とは言えない、非常に低いということを日々感じております。ですから、カスハラ具体的なイメージですとか、カスハラはやってはいけないことなんだ、こういった基本的な理解を広めること、つまり、カスハラという言葉の認知度を高める取組、これがとても重要になってくるというふうを考えております。様々な場面があり得るわけですが、カスハラというのは、カスハラ被害を受けた方が、今度は顧客となったときに、ついほかの場所でカスハラ的なことを行ってしまって、そこで被害を受けた方がまたほかの場所というふうには、社会全体でマイナスの連鎖が起きてしまうという、そういった問題につながっていくことがあると思われまます。そうしたマイナスの連鎖を防いでいくためにも、カスハラは駄目なんだ、いけないんだということを、国との連携も意識しながら東京から発信していくということを目指すべきだというふうと考えております。

私自身は、2019年のいわゆるパワハラ法制化の際に設置されました検討会に参加いたしまして、様々な法政策、措置の選択肢について議論をした経験もございませう。こうした経験も生かしながら、この検討部会に貢献できたらと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

【橋本座長】 ありがとうございます。

次に、相川委員代理、いかがでしょうか。

【相川委員代理】 東京都中小企業団体中央会の相川と申します。よろしくお願ひいたします。

先ほど事務局よりご説明のありました資料に、カスタマーハラスメントについて、他の自治体の取組事例、そして、カスハラを条例に規定している自治体の例もございませう。この検討部会におきましても、行政法、労働法の先生方がいらっしやいますので、その知見をお聞きしながら、効果的な取組、または条例の検討、こういったことが進むことが大事だと思っております。

以上でございませう。

【橋本座長】 ありがとうございます。

本日はオブザーバーとして東京労働局、中込部長にもご出席いただいております。これまでの各委員からの発言も踏まえて、国の立場から何かご意見、補完することはありますでしょうか。よろしくお願ひいたします。

【中込オブザーバー】 ありがとうございます。厚生労働省の東京労働局でございませう。

カスタマーハラスメントについては、先ほど東京都さんからもご紹介いただきましたように、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント、妊娠、出産等のハラスメントについては事業主さんに措置義務を課しておりますけれども、カスタマーハラスメントについては、今のところ法律上の義務がかかっていないということで、事業主団体さんのほうからもご指摘がありまるとおり、やはり、社外の方へ再発防止ですとか、一連の措置を課するということは対応が難しい面があるということで、現在は望ましい取組ということで、厚生労働大臣の指針で事業主さんの取組を支援しています。また、ご紹介いただきましたマニュアルですとか、ポスター、あと、研修動画の配信などを行っているところでございませう。東京都さんの取組につきましては、先ほど来委員の先生方からのご指摘にありまし

たように、事業主さんとしての経営上のメリット、従業員さんの心身の安全、健康の確保ということも含めまして、積極的なお取組をいただけると大変ありがたいなと思っておりますので、こちらの検討部会で勉強させていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【橋本座長】 ありがとうございます。

続きまして、本部会での検討をさらに深めていくために、労働法分野の有識者としてこの問題に携わってこられた専門家であるお二人に、時間の範囲内となってしまいますけれども、もう少し詳しくお話をいただきたいと思います。

まず、委員の皆様から東京都条例という選択肢についてのご提案も出ておりますので、国における検討に関わってこられた原委員にご意見を伺いたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。では、原委員、お願いいたします。

【原委員】 ありがとうございます。

私からは3点ほど申し上げたいと思うんですけれども、まず1点目は、自治体の条例に盛り込むということ、これは、カスハラという言葉ですとか、概念を広めるに当たっては非常にインパクトがある有効な選択肢であり、重要な選択肢の1つとして検討していくべきだというふうに考えられます。

ただ、2点目としましては、そうは申しましても、例えば、条例で細かく定義をして、罰則も含めて禁止をするといったことになると、これは、刑事法の様々なことも含めた細かい議論が必要になってまいりまして、非常に時間がかかるわけですね。また、現在、セクハラ、パワハラといったことに関しましても、罰則つきでの禁止、こういった法規制、法政策ではございません。そういったことを考えていきますと、現時点において条例などで禁止といったことを記載していくことは必ずしも適当ではない部分もあろうかと思えます。

ただ、カスハラの問題は待たなしという部分がありますので、そこで3点目なんですけれども、条例において基本的な定義を定めて、あわせて、具体的なことについては、ガイドラインですとか、マニュアルですとか、こういったものの活用も含めて議論をしていくことを通して、カスハラに当たる行為、そういった好ましくない行為が防止されていくように、東京都として、そして、ひいては社会全体で共通理解を図っていくということ、これが大切であるというふうに感じております。条例を非常に有効な選択肢として考えることができるわけですけれども、どう進めていくかについては、今後、細かい点も含めて議論を進めていく必要があろうかと思えます。

私からは一旦以上といたします。

【橋本座長】 ありがとうございます。

続けて、内藤委員に伺いたいのですが、労働団体のマニュアル作成に携われたということでございますので、お考えをいただければと思います。よろしくお願いいたします。

【内藤委員】 先ほどとも少しかぶってしまうのですが、民間もちろん受けていて、厚労省の調査ではカスタマーハラスメントを受けている労働者は15%ということですが、公務部門の労働者について、自治労が調べた調査ですと、46.0%と、今回ご紹介いただきましたが、そういうことになっておりますし、さらに、自治労のマニュアルのほうでも対象に入れているのですが、公共サービスの利用者として、そこには指定管理ですとか、委託先、具体的には自治体出資団体や指定管理、委託企業などによって提供される公的サービス全体というふうにしておりまして、まさにこちらにいらっしゃるような公務員の皆さんだけでなく、公務部門で働かれている民間の従事者の皆さんも多くカスハラを受けているという実態にあります。例えば、つい先日、杉並区が指定管理先の調査を発表されましたが、それでは、指定管理先の従事者がカスタマーハラスメントを受けている割合は29.1%というふうに表示されておりました。このように、公共サービス全体で民間よりもひどい状況が見てとれまして、この背景には恐らく、相手は公務員だから、自分が税金を払っているのだからいいのだといったようなおごった思いがあるのかもしれない。こういった状況から、公務で働く人に対するハラスメントというものを含めて、非常に急務だというふうに感じております。したがって、こちらで何らかのルールを示す際には、その点も非常に濃厚に考えて対象に入れていくということが必要かと思えます。

この行為者としては、今、市民を念頭に置きましたけれども、公務員の方がよく接することがあります。議員からのハラスメントというものもこの範疇に入ってくるであろうと思います。実際、自治労のハラスメントのマニュアルを作った後も、そういったことをご相談を何件か受けたりもしました。そして、今回、こちらの事務局の資料でもご紹介いただきましたように、政治領域での男女均等法においても、議会からハラスメントをなくすと。具体的には、議員がセクハラやマタハラを受けないということを求めた自治体や、議会に求めたものでありますけれども、当然、その被害者にならないということと、加害者にならないということを含め、こういった条例ができていますので、市民だけではなくて、議員も加害者もなって、そういったハラスメントを公務部門の人が受けているということ、それを防止するということも考えたほうがよいかなと思います。それは、公務部門の労働者のためだけではなくて、その方々がモチベーションを下げたり、健康を害したりということは、そういった公務をやっている私たち都民のリスク、コストにもなりますので、そういった観点からもぜひ取り組むべきだというふうに思っております。

それから、ちょっと話が変わりますが、厚労省、国のほうは、パワハラ指針を2019年度につくったときに、労使の協議というものが重要である、望ましいということで指針の中に取り込んだところです。義務ではないですけれども、措置義務を講じる際に、必要に応じて労働者や労働組合等の参画を得つつアンケート調査、意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要であるというふうに指針に書いています。これは非常に重要なことだと思っております。ハラスメントは、カスハラも含めてですけど、職場、業種で様々なものがありまして、状況や対策も異なりますので、現場の人同士が話し合うという枠組みが重要だと思います。しかし、これはパワハラ指針の中において義務ではないものでありまして、こういったことを労働組合や労働者の代表は必ずその使用者側と話し合っていくという枠組みがあり得ると思います。その場は、パワハラ指針には衛生委員会が例示されていますけど、こういった場でもいいと思うんですが、労使一体となって取り組むという仕組みなどもここで話し合うルール化のときには考えてもいいのかなというふうに思っております。

それから3点目、最後ですけれども、これは自治労のマニュアルの中にも書かれているのですが、そもそも、ここでは、何がカスハラかの基準をはっきりしてほしいという話が多々出ているわけですが、それは対外的にやめてほしいということで、非常に重要な観点だと思うんですが、カスハラではないものについて、何でもいいのかというと、そうではない。そうでなくても、恐らく、接する労働者、従事者の皆さんにとっては非常にモチベーションが下がるものもある。働きやすい職場環境になっているというわけではないことは確かです。ですから、ハラスメントがどうかを判断することにある面では固執せずに、類似行為や正当な行為であっても、対応者から対応を求められる全ての行為に対して組織的な対応を取るなど、そういったことでハラスメントやそれに類似した行為を防止していく、そういうことも含めて考えていただきたいなというふうに思います。オール・オア・ナッシングの話ではないということです。

長くなりましたが、以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

終了予定時刻は16時でありますので、あと5分、あるいはもう少し時間がございます。残りの時間は意見交換に充てたいと思いますが、各委員のご発言を踏まえまして、補足のご意見、あるいはご感想などがございましたら、挙手をして発言いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

【佐々木委員】 ありがとうございます。いろいろとご示唆をいただいたというふうに思っています。

我々も定義づけということに非常に苦慮をしております。どこまでが範囲かということに対しては、我々は企業別の労働組合にいたという経験もあるので、どちらの立場も経験をしておりますので、先ほど、行為というところに対して、類型化のお話をしたのですが、そういった具体的な、こういう行為をしたら駄目なんだよというようなことをぜひお示しいただきながら共通認識を深めていくということがやはり大事だと思いますので、まずはそこから入っていただければ、この議論はスムーズに進むのではないかなというふうに思っています。

条例化についても、先ほど先生がおっしゃったとおり、理念的な考え方みたいなことは言えるのかなと思うんですが、やはり罰則規定とかを入れることの難しさということは正直あるかとは思

ますが、まずは、行為自体を、そういったことをやってはならない社会をつくるのだという観点で進めていただくことが第一歩につながるかというふうに思いますので、積極的に進めていきたいというふうに思っております。

以上です。

【橋本座長】 ありがとうございます。

今のお話で、罰則等についてお話がありましたけれども、直罰制というのは、まさに私が冒頭に述べた手段とか手法の問題です。法的な手段、手法として何ができるか。そちらからアプローチすることは当然必要なんですけれども、ただ、逆に、それは手段、手法の問題であって、何のために条例なら条例をつくるかとか、何のために基準を示すかということはまた別の問題ですので、そこは両側から、何を手段としてやれるか、やれないかという話と、手段として適切ではないからできないという話にはならないわけですから、そうであれば、また違う方法を仕組んでいくという、パッケージを組み立てていくというような形の議論を、委員の先生方にご協力いただきながら進めていければいいかなと思ったところです。ありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

【内藤委員】 すみません、今の罰則の話に触発されて。原委員のほうから罰則というものの話がありましたけれども、各自治体においてよくある男女共同参画の条例においては、セクシャルハラスメントの禁止とか、性差別の禁止ということが盛り込まれていることが普通です。それに対して、禁止事項が起きた場合にどうするかという、苦情処理手続がそこに内示されていて、各自治体の窓口でそれを受け付けて、場合によっては首長名義で指導をしたりとか、委員会で何らかの対処をするというような仕組みが設けられていたりして、必ずしも禁止ということイコール罰則を設けなければいけないということではないのかなということは条例の実態を見て思っております。ですから、今、座長がおっしゃったように、そういった手法はまた別途考えることとして、何を我々はなくしていかなければいけないのかということ念頭に議論をさせていただければなというふうに思っております。ありがとうございます。

【橋本座長】 ありがとうございました。

そろそろ時間が押してきたのですが、よろしいでしょうか。

それでは、最後のまとめということに入らせていただきたいと思えます。

本日は、委員の皆様から具体的なご提案も含めた非常に関連なご発言をいただきまして、ありがとうございました。各団体、あるいは専門家の皆様からは、カスタマーハラスメントの基準や考え方、それから、線引きや判断基準が難しいということ、線引きの難しさを含めた対策が必要だと、こういうご指摘もございました。さらには、様々な啓発活動の必要性などのご意見をいただいたところがあります。これは国の法律レベルで規律をしていくということが難しいという問題でありますから、まさにこれは都条例の出番といたしますか、何かしかるべき結論を出せれば望ましいというふうに思いました。

そこで、本日のご意見を踏まえて、事務局のほうでさらに論点を整理していただきまして、次回はカスタマーハラスメント防止対策のルールづくり、あるいは手法について、さらに議論を進めていきたいと思っております。

まだまだご意見は尽きないと思えますけれども、そろそろ時間になるということでもありますので、第1回の会議はここで終了させていただきたいと思っております。委員の皆様、どうもありがとうございました。

それでは、事務局のほうにお返しをいたします。

【内田部長】 橋本座長、委員の皆様、ありがとうございました。本日は貴重なご意見、ご提案をいただきまして、感謝申し上げます。今回いただきましたご意見を踏まえて、事務局で論点を整理させていただきます。

次回の開催については追ってご連絡を申し上げます。

それでは、本日は誠にありがとうございました。引き続きよろしく願いいたします。お疲れさま

でした。

午後 3 時 5 8 分閉会