

# 第3回 カスタマーハラスメント防止対策検討部会（2月6日）意見概要

## 経済団体

- ・カスハラは、事業だけでなく従業員の心身の健康に影響。企業が対策を取る裏付として条例も考えられる
- ・条例では、罰則は設けず「カスハラはなくすべき。あってはならない」という考えを啓発・浸透を
- ・どこまで許容できるかを踏まえた業界ごとの取組が重要。条例は業界の取組の土台・法的根拠として有効
- ・消費者側への啓発は、都の重要な役割として期待
- ・企業の規模・業種を問わず「カスハラはよくない」と制限はかけたほうがよい。事業継続の意味でも必要
- ・住宅建設では契約も大きくクレームも強い、小売は契約は小さいが顧客は多い、など業種で状況が異なる
- ・金融機関や公的機関、自治体でもハラスメントがあると聞く。公的な現場にも適用されるものが必要
- ・「ハラスメントはNO」という認識を広く都民に知ってもらうことが必要。教育現場での啓発も必要
- ・「カスタマーハラスメント」の文言を盛り込んだ条例は歓迎
- ・罰則付きの条例は、罰則の対象にならない類似行為が許容されるという誤ったメッセージにもなる
- ・パワハラ指針で「望ましい」とされる取組を強制化するの行き過ぎ。国の指針を超えるべきではない
- ・消費者の権利を重視しすぎるのも、企業による過剰なカスハラ対策も、本質的な問題解決には繋がらない。バランスがとれ、互いに尊重される「互尊」が重要
- ・カスハラ条例は、企業にとっても従業員にとっても必要。労働問題に発展することを防ぐことができる
- ・罰則のない条例とガイドラインなどによる複合的な取組を
- ・諸外国と比べ過剰なサービスが日本では当たり前となっている現状を、今後は変えていくことも必要
- ・「HTT」のような、行動変容へのわかりやすいメッセージも有効

## 労働団体

- ・全国で最も事業者やお客が多く集まる、東京都から発信することに意味がある
- ・今は、罰則をつけることよりも、幅広い行為をカスハラとして禁止する、という態度を示すことが優先
- ・ガイドライン等で、カスハラがどの犯罪に該当するか、労働団体のマニュアルも参考に類型を示してほしい
- ・中小事業者に負担のかかる録音機能や防犯カメラへの支援もお願いしたい

## 学識経験者・オブザーバー

- ・ ハラスメントは事後に精神疾患になることも多く、事後対応よりも、予防、禁止することが大事
  - ・ まずは、企業への義務からスタートし、都が先取りする形がよい
  - ・ 「禁止規定」に違反した場合の対応は、罰則より被害者救済が重要。既存の都の労働相談での対応も有効
  - ・ 議員や候補者へのハラスメントは法律もあり、あらゆる人が行為者にも被害者にならない範囲設定が必要
  - ・ 都だけでなく、公労使が一体となって防止に取り組むことが重要
- 
- ・ 「都民の責務」が重要。これを規定できることが条例という手法の特質であり、カスハラの問題には有効
  - ・ 条例にはカスハラとは何か基本的なことを記載、行為義務ではなく各主体の責務規定とするのが望ましい
  - ・ 都民の責務規定を厳格にするほど、消費者の配慮の規定も必要
  - ・ カスハラは取引先との関係や大企業・中小企業間でも起こり得る。社員から行為者を出さない規定も大事
  - ・ 都の責務も重要。住民との接点が多い区市町村や、業界団体による取組にも効果が及ぶ内容が望ましい
- 
- ・ 「努力すればよい」という誤ったメッセージにならないよう「カスハラはしてはならない」と禁止すべき。その上で、ガイドラインなどでより分かりやすく伝えていくのがよい
  - ・ 罰則を設けると時間がかかる。スピード感をもってカスハラを禁止するなら、罰則はないほうがよい
  - ・ カスハラを禁止するルールは日本初。人手不足解消や安全で快適な消費行動など、社会全体にメリット
  - ・ 仮に条例化が実現した場合「見直し規定」があれば、法制化の動きなどがあった場合、より適応しやすい
- 
- ・ 労働法制は雇用する労働者の就業環境保護が目的。消費者の問題には、労働法ではないアプローチが必要
  - ・ 取引先や消費者への効果を含む条例は、国が事業主に推奨している取組とあいまって、カスハラ防止の取組の実効性が高まる