

令和6年度静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会 議事録

開催日時 令和7年3月 24 日(火)午後2時～3時 30 分

開催場所 静岡県庁別館8階第一会議室A・B・C

(司会:労働雇用政策課 八木課長)

定刻となりましたので、ただ今から、令和6年度静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会を開催いたします。

私は、本日の司会を務めます、労働雇用政策課長の八木と申します。

どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、開催に当たりまして、経済産業部、齊藤部長代理から御挨拶を申し上げます。

(経済産業部 齊藤部長代理)

皆様こんにちは。静岡県経済産業部部長代理の斎藤でございます。

本日、委員の皆様におかれましては、年度末の大変お忙しい中、静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会に御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。

また日頃から、県政の推進に当たりまして、格別の御理解御協力を賜りまして、重ねてお礼を申し上げます。

さて、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントにつきましては、現在大きな社会問題となっております。

カスタマーハラスメントにつきましては、働く人を傷つけるだけでなく、職場環境を悪化させ、企業の生産性の低下を招く恐れがございます。

ひどい場合には、従業員が退職や休職に追い込まれ、他の従業員の負担増に繋がるような、そういったケースもございます。

このためカスタマーハラスメントにつきましては、その撲滅に向けまして、社会全体で早急に対策を講じていく必要があると考えますが、現場におきましては、ハラスメントかどうかの判断の難しさ、又は職員の理解不足、こういった多くの課題を抱えております。

こうした中、国におきましては、3月11日、事業主にカスハラへの対策を義務付ける法律の改正案を閣議決定しまして、国会に提出をしております。

また、東京都、北海道、群馬県におきましては、この4月1日を施行日とします防止条例が制定されたほか、愛知県や三重県などにおきましても、条例制定に向けた動きが見られます。

こうした状況を踏まえまして、県としましては、このたび、協議会を立ち上げ

まして、この問題に本格的に取り組んでいくということといたしました。今後は、国や市町、関係機関の皆様と連携をしまして、カスハラは絶対許さないという強い姿勢のもと、これまでの取り組みに加えて、条例の制定など、必要な対策を講じていきたいというふうに考えております。

本日は限られた時間での御審議となりますが、それぞれの立場から、カスハラの実態や課題、今後対策の方向性などにつきまして、忌憚のない御意見をいただきますようお願いを申し上げます。本日はよろしくお願いします。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

次に、本日、御出席の皆様の紹介でございますが、お手元の出席者名簿により代えさせていただきます。

次に、資料の確認をいたします。始めに次第、出席者名簿、座席表、資料1 協議会設置要綱、資料2 本協議会資料、参考資料1 労働施策総合推進法改正法律案要綱、参考資料2 労働施策総合推進法改正法律案新旧対照表を配布しております。不足している資料がございましたら、事務局へお声がけください。

また、本協議会の議事録につきましては、皆様に御確認いただいた後、会議資料ともに公開いたしますので、御承知おきください。

続きまして、本協議会は、本日第1回目の開催となりますので、会長の選任を行います。

本協議会の会長は、カスタマーハラスメント防止対策協議会設置要綱第5条第1項の規定に基づき、委員の互選により選出するとされております。皆様から御提案等ございますでしょうか。

(菅委員)

UAゼンセンの菅と申します。

私の方から本庄委員を会長に推薦させていただきます。本庄委員におかれましては、カスタマーハラスメント防止対策に関連する労働政策総合推進法など労働法の専門家であり、県内の労使間の紛争解決等を担う静岡県労働委員会の公益委員にも就任しております。

以上の観点から、カスタマーハラスメント防止対策に対する意見をまとめる会長として適任と思います。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

菅委員から本庄委員を推薦する御提案をいただきましたが、皆様いかがでしょうか。

それでは、異議がないようですので、本庄委員に会長をお願いいたします。本

庄委員、よろしくお願いいたします。それでは、お手数ですが、本庄委員は会長席へ移動をお願いいたします。

それでは、会長から御挨拶をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

(本庄会長)

改めまして、今御指名いただきました静岡大学の本庄と申します。

御指名ありがとうございます。

本協議会では、社会問題化しているカスタマーハラスメントについて、皆様からいただいた様々な御意見を踏まえ、県民全てが思いやりのある心を持ってカスハラゼロの静岡県を目指していく思いで効果的な対策を実施していくことを目指し、そのために県として何ができるかといった観点から検討を進めていきたいと考えております。

委員の皆様のご協力をいただきながら、議事を進めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

本庄会長ありがとうございました。

それでは、以降の議事進行につきましては、本庄会長をお願いいたします。

(本庄会長)

早速でございますが、ただいまから議事に移ります。

本日の協議会は、お手元の次第にありますとおり、15時30分までの予定でございます。皆様方におかれましては円滑な議事の進行にご協力をお願いします。

それでは、次第に従いまして、まず資料2の議事1、パワーハラスメントとは、議事2、カスタマーハラスメントを巡る現状、議事3、カスタマーハラスメント防止対策の取組状況について、事務局から御説明いただければと思います。

(事務局：就業支援局 露木局長)

静岡県経済産業部就業支援局長の露木でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

着座にて説明させていただきます。

それでは私から、まず議事の1から3までにに関する資料につきまして、御説明いたします。資料2の4ページを御覧ください。

議事の1につきましては「カスタマーハラスメントとは何か」といった定義・範囲の話からとなりますが、2022年2月に厚生労働省が策定いたしました「カス

「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」と記載されております。

5 ページを御覧ください。

こちらは、マニュアル上のカスタマーハラスメントの類型になります。

長時間の居座りや暴言、脅迫といったものから、近年問題になっております SNS への投稿等、多岐に渡っております。

また、行為で悪質なものについては、右の表に挙げられるような傷害罪、暴行罪、脅迫罪等の刑法に規定する犯罪が該当し、刑事責任が課され得るほか、民法に規定する不法行為等による損害賠償請求がされる場合があります。

6 ページを御覧ください。

現行法上における各種ハラスメントの法的位置づけについてです。

セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児休業等に関するハラスメント、パワーハラスメントにつきましては、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法・労働施策総合推進法において、どのような言動がハラスメントに当たるか定義づけられているところがございますが、一方で、カスタマーハラスメントにつきましては、これまで法律上の位置づけがなく、定義がされていない状況でございました。しかしながら、先ほどの部長代理の挨拶にもありましたとおり、3月11日に、労働施策総合推進法の改正案が国会に提出されました。法律案では、「顧客等の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されるもの」と定義されており、先ほど御説明したマニュアルと同じ内容となっております。なお、法律案の詳細につきましては、後ほど御説明いたします。以上が、議事1のカスタマーハラスメントとは、定義・範囲につきましてはの説明になります。

次に議事2、カスタマーハラスメントの現状として、国や県で実施した実態調査の結果について説明いたします。

8 ページを御覧ください。

始めに、厚生労働省が令和5年に実施した、「職場のハラスメントに関する実態調査」についてです。企業調査、労働者調査の2種類がありますが、まずは企業調査から御紹介いたします。

過去3年間におけるハラスメントの種類別の相談有無につきまして、従業員から「顧客等からの著しい迷惑行為」、つまりカスタマーハラスメントに関する相談が寄せられた企業は、27.9%で、パワハラ、セクハラに次いで多くなっております。

また、過去3年間における相談件数の推移を見てみますと、カスタマーハラスメントのみ「件数が増加している」割合が「件数は減少している」割合を上回っております。単純な比較はできませんが、カスタマーハラスメントについては、増加傾向にあると考えております。

9 ページを御覧ください。

こちらは過去3年間におけるカスタマーハラスメントに関する相談の有無を業種別で比較したものです。相談があった割合が高い順から、「医療、福祉」、「宿泊業、飲食サービス業」、「不動産業、物品賃貸業」の順となっております。本日、こうしたカスハラ被害が多いと思われる業種の委員の皆様にお越しいただいておりますので、後ほど団体ごとの現状や課題感等お聞かせいただければ幸いです。

10 ページを御覧ください。

こちらは、カスタマーハラスメント対策の取組状況及び課題を、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事例がある企業とない企業で比較したものでございます。

まず、資料の左側、取組状況について、該当事例がない企業の約4割が「特にない」と回答しており、防止対策に遅れが出ております。一方、該当事例がある企業は、該当事例がない企業と比較し、取組を実施している割合が高い傾向にあります。

続いて、資料の右側、取組を進める上での課題につきましては、該当事例の有無にかかわらずおよそ6割の企業が、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」と考えていることが分かります。事例がある企業は、管理職や一般社員等の意識が低い・理解不足と考える割合が高くなっております。

11 ページを御覧ください。

こちらは、全国の20歳から64歳の労働者8,000人に対して実施した労働者調査になります。過去3年間に勤務先で受けたハラスメントは、パワハラが最も多く、次いでカスハラ、セクハラの順に多くなっています。

労働者が受けたカスタマーハラスメントの具体的な内容といたしましては、「継続的、執拗な言動」、「威圧的な言動」の順に多くなっております。

12 ページを御覧ください。

こちらは、カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響やその後の行動について、令和2年度調査と今回の調査を比較したものととなります。

カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響として、「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲が減退した」の順に多くなっております。令和2年度調査結果と比較し、全体の傾向に大きな変化はありませんが、「特に影響はなかった」と回答した割合は、令和2年度調査より8.1ポイント

高くなっております。

次に、カスタマーハラスメントを受けた後の行動として、令和2年度調査と比較し、「何もしなかった」が10.9ポイント増加し、「社内の上司に相談した」が10.2ポイント減少、「社内の同僚に相談した」が7.2ポイント減少しております。

13 ページを御覧ください。

こちらは、12 ページ右の表で、カスタマーハラスメントを受けて「何もしなかった」と回答した理由について、令和2年度調査と今回の調査を比較したものでございますが、どちらも、「何をしても解決にならないと思ったから」、「何らかの行動をするほどのことではなかったから」の順に多くなっております。

これまでの内容から、企業においては、対応マニュアルの作成や出入り禁止など、対策が進んでいることや、カスタマーハラスメントの問題が社会的に認知されるようになってきている一方で、カスタマーハラスメントの問題が常態化しており、働く人にとっては、「カスタマーハラスメントは避けて通れないものであり、社内での解決も難しい」と考えてしまい、不安やストレスをため込み、それが離職等につながってしまうおそれがあるのではないかと考えております。

14 ページを御覧ください。

本県においても今年度初めてカスタマーハラスメントの現状等に関するアンケート調査を行いましたので、その結果について御説明いたします。この調査は、県内約5,700の事業所等を対象に、仕事と子育て・介護・治療の両立支援や、働きやすい職場環境づくりなどに関する実態調査の一環として実施したものととなります。

過去1年間にカスタマーハラスメントを受けたことがある企業は、およそ2割で、業種別では、「宿泊業、飲食サービス業」、「卸売業・小売業」、「医療・福祉」の順に多くなっており、カスタマーハラスメントを受けやすい業種は国の傾向と同様になっております。

15 ページを御覧ください。

こちらは、具体的なカスタマーハラスメントの内容です。「暴言」、「対応者の揚げ足取り」、「時間拘束」の順に多くなっております。

16 ページを御覧ください。

カスタマーハラスメント対策の有無及び対策の内容について、他のハラスメントではおよそ8割程度の企業が何らかの対策を講じている一方、カスタマーハラスメント対策を講じている企業はおよそ4割程度にとどまっております。

対策の具体的な内容としましては、「カスタマーハラスメントに対する基本方針・基本姿勢の策定及び従業員への周知」、「カスハラを受けた従業員のための相談窓口の設置」、「社内研修の実施」の順に多くなっております。

17 ページを御覧ください。

半数以上の企業がカスタマーハラスメントに対し困り事があると回答しております。

困り事の具体的な内容といたしましては、多い順で「法的な専門知識を有している従業員がいない」、「カスハラがあった場合の適切な対処方法が分からない」、「カスハラと正当な要求の区別がつかない」となっております。

このアンケート調査を通じ、常態化、社会問題化しているカスタマーハラスメント防止対策の進捗に遅れが見られること、対策の課題として、対応ノウハウや知識が不足していることなどが分かりました。

18 ページを御覧ください。

こちらでは、カスタマーハラスメント防止対策に関する関係団体からの要望や聞き取り内容を記載しております。日本労働組合総連合会静岡県連合会様、静岡県商工会議所連合会様から、カスタマーハラスメント防止対策の一環として条例制定を検討してほしいといった要望がございました。また、カスタマーハラスメント防止対策について精力的に活動されておりますUAゼンセン静岡県支部様に伺いまして、現状・課題の聞き取りを行いました。内容は資料に記載のとおりでございます。

議事の2、カスタマーハラスメントの現状につきましては以上です。

最後に、議事の3、カスタマーハラスメント防止対策に関する取組について御説明いたします。

20 ページを御覧ください。

国におきましては、先ほど御説明した、カスタマーハラスメント対策企業マニュアルのほか、リーフレットやポスター、動画による周知啓発を行っております。

また、カスタマーハラスメントに対応したメール・SNS相談窓口を設置しております。

これらの情報は、ハラスメントの対策総合情報サイト「明るい職場応援団」にも掲載されております。

21 ページを御覧ください。

次に、本県で現在取り組んでいる防止対策について御説明いたします。カスタマーハラスメントの周知・啓発を目的に、県のホームページに、カスタマーハラスメント等各種ハラスメントの防止に関する基本的な情報や国・本県の相談窓口の情報を掲載しております。

また、本日会長に御就任いただきました本庄委員にも御協力いただいております「労働法セミナー」や県の地域福祉課人権同和対策室で実施いたしております「企業と人権セミナー」でもカスタマーハラスメントに関する内容を取り入れました。

さらに、相談窓口といたしましては、東部、中部、西部にごございます県民生活センター内で、中小企業労働相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントやその他ハラスメントへの相談対応を行っております。

県内のカスタマーハラスメントの実態把握につきましては、先ほど御説明いたしましたアンケート調査になります。

22 ページを御覧ください。

全国に先駆けてカスタマーハラスメント防止条例を制定いたしました東京都、北海道の取組を抜粋しております。条例に基づきまして、カスタマーハラスメントの防止に関する周知・啓発や相談窓口の設置、防止に関する指針の作成等、必要な施策を実施しております。

このほか、群馬県や三重県等各自治体でも防止対策がなされているところです。他の自治体の好事例を参考に、本県でも必要な防止対策を検討してまいります。

23 ページを御覧ください。

3月11日に国会に提出されました改正労働施策総合推進法の法制化までの流れについて簡単に御説明いたします。

厚生労働省が設置しております「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」におきまして、カスタマーハラスメント対策についても議論がなされました。検討会での議論をまとめた報告書には、カスタマーハラスメントの定義のほか、労働者保護の観点から他のハラスメントと同様に、事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当であること、カスタマーハラスメント防止対策は顧客の利益にもつながるものであること、関係機関と連携し、社会全体で取り組んでいくことが効果的であることなどが記載されております。

この報告書を受け、労働政策審議会 雇用環境・均等分科会において、法制化に向けた審議が継続的に行われ、昨年12月26日に、厚生労働大臣への建議としてこれまでの審議内容が提出されました。本年1月24日の審議会では、厚生労働省が作成した労働施策総合推進法改正案要綱について諮問され、1月27日には、「諮問されていた改正要綱案は妥当である」との答申があったところでございます。

なお、労働政策審議会の建議において、パワハラやセクハラなどすでに法制化されているハラスメントと同様に、カスタマーハラスメントの定義等についても別途指針を定めることが適当であるとされております。

また、社会的通念上相当な範囲で行われたものは、いわば「正当なクレーム」であり、カスタマーハラスメントには当たらないことに留意する必要があることや、消費者の権利の尊重、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務を遵守することは当然のことであることなども盛り込まれております。

24 ページを御覧ください。

こちらは、国のこれまでの検討経過を元に、3月11日に提出されました労働施策総合推進法の改正案の概要でございます。

法案では、カスタマーハラスメントの定義を定めるほか、事業主に雇用管理上必要な措置を義務づけること、国、事業主、労働者及び顧客等の責務が明確化されております。

25 ページを御覧ください。

こちらは事業主が講ずべき措置や各主体の責務の具体的な内容を記載したものにになります。なお、労働施策総合推進法において、都道府県は、国の施策と連携し、実情に応じた取組を進めていくよう努めることが規定されております。

説明は以上となります。よろしくお願いいたします。

(本庄会長)

ただいま事務局から御説明がありました、議事の1から3までの内容につきまして、御質問等ございますでしょうか。

カスタマーハラスメント防止対策に関する委員の皆様と意見交換、具体的な意見交換につきましては、もう一つ事務局からの資料の説明がありますのでその後にもまとめて行いますので、まずは今の資料の内容等につきまして、御質問や、あるいは、UAゼンセン様もいらっしゃいますので、補足がありましたらいただければと思います。

(鈴木委員)

丁寧な御説明ありがとうございます。

資料23ページに、正当なクレームはカスタマーハラスメントに当たらないこと、消費者の権利を尊重するということ、障害者への配慮義務も盛り込まれていると記載されています。

社会通念上許容範囲を超える部分はカスハラだと把握しておりますが、質問の内容として、カスハラが起こった元々の要因や対応状況、例えば、業務知識が全くなかったとか、そういったデータはありますか。

(事務局：就業支援局 露木局長)

先ほど県で実施した調査の結果を報告させていただきましたが、今の御質問に関する部分について把握していない状況でございます。

(本庄会長)

今の御質問の点は、統計の取りにくいデータだと思います。アンケートは事業

主、あるいは労働者に対して質問しているため得られにくいデータかもしれない。ただ、なぜそもそもカスハラが起きたのか把握することは重要です。

(鈴木委員)

その部分をある程度詰めていかないと、こういった議論はどうしても空回りになってしまう。

(本庄会長)

統計的に把握するのは難しいと思いますが、事業者側に問題があるケースと、そうでないケースの両方があると思います。もし分かれば引き続きそういった資料をいただければと思います。よろしくお願いします。

(谷口委員)

社会通念上ってというのは、あやふやじゃないかと思うので、ここは線を引くのでしょうか。引きにくいと思いますが。

(本庄会長)

おっしゃるとおり、パワハラなど様々なハラスメントで登場する概念ですが、ハラスメントが非常に多様である中で、まず基本的なルールとして設定するならば、社会通念というところで、あとはその後の具体的な指針などで明確化していこうというのが最近の大きなトレンドであると理解しております。

法律や条例のレベルでどこまで具体化できるかという、ある程度抽象化した方がむしろ色々なことに対応できます。その上でハラスメントの対応も時代によって変わっていきますので、こういったケースはダメなど、その辺りの柔軟な部分を示していくことが、今の国の施策の方針でもありますし、現状であると理解しております。

つまり、はっきりしたことは中々示せず、示してしまうとむしろ柔軟性がなくなってしまうという、メリット・デメリットがあります。

(菅委員)

UAゼンセンの菅と申します。

何をもってカスタマーハラスメントするのかというのはやはり一番の問題、最初のスタートでございました。

お客様からの正当な、いわゆるクレームと、いわゆる悪質なもの、悪質クレームという表現の仕方を使ってきましたが、それは後ほど厚生労働省の方から悪質クレームという表現ではなく、カスタマーハラスメントという表現にしては

しいとして活動したのが最初ですが、資料5ページの記載のとおり、特にコロナ渦を経て一気に、色々なカスタマーハラスメントが表面化されたのと、もう一つは先ほど露木局長も言われたとおり社会的に認知されることが大きくなってきたというのは現状としてありますが、我々が今思っている課題としては、業種・職種によってカスタマーハラスメントの境界線に違いがあることです。

業種、性別、年齢層別の傾向を調査した UA ゼンセンのアンケートからも、先ほど本庄会長が言われたとおり、業種別のやはり指針等を出していかないと、静岡県全体、国全体で、これがカスタマーハラスメントであると示すのは中々難しい認識があります。

(本庄会長)

ありがとうございます。

ほか、何か御質問等ございますか。

よろしければ、議事4、カスタマーハラスメント防止対策の今後の方向性につきまして、事務局から報告をお願いします。

(事務局：就業支援局 露木局長)

はい。

それでは引き続きまして、議事の4について御説明をいたします。資料の2の27ページを御覧ください。

3月13日の定例記者会見で知事からも発言がありましたが、県といたしまして、カスタマーハラスメントが社会問題化していることから、カスタマーハラスメント防止条例を制定いたしまして、本県においてカスタマーハラスメントを絶対に許さないという強い意志を県民に示すことが重要であると考えております。

カスタマーハラスメント防止対策を講じていく上で、防止条例を制定することはゴールではございません。スタートと捉えておりますので、まずは防止条例を制定いたしまして、その後本県の実情に即した具体的な取組について、この協議会の場で皆様から御意見、それから御審議いただいた中で、進めていきたいと考えております。

なお、条例制定に当たりましては、当然のことながらスピード感を意識しながらも、協議会での御意見や、今改正法案が国会で審議中となっているように国の動きであるとか、他の自治体等の状況を十分に勘案したものとなるように進めていきたいと考えております。

続いて28ページを御覧ください。

条例をこれから制定していく場合には、まず骨子を作成する必要があると考

えております。先ほどまで述べておりますように、すでに先行している自治体もございますので、東京都や北海道といった先行自治体、資料にはその2つを並べておりますが、先行の自治体の条例も調べながら、カスタマーハラスメントの定義、基本理念、といったものを具体的に定めていきたいと考えております。なお、東京都、北海道につきましては、いずれも罰則は設けられていないというような状況になっております。

説明は以上となります。よろしくお願いいたします。

(本庄会長)

それでは、意見交換に先立ちまして、本日御欠席の委員からの御意見を事前にいただいておりますので、事務局から報告してください。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

それでは、本日御欠席されております委員のうち、静岡県商工会議所連合会専務理事、中村委員、静岡県老人保健施設協会会長 小出委員から事前に御意見をいただいておりますので、読み上げさせていただきます。

初めに中村委員からでございます。

カスタマーハラスメントは、単なる接客トラブルではなく、労働環境の悪化や人材流出を引き起こす深刻な問題で、企業だけでなく、社会全体での取り組みが必要です。

2022年4月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を制定し、事業者による対策の重要性を示されましたが、現状では、企業の自主的な取組に委ねられています。

企業がカスハラに対し、毅然とした対応を図るための指針として、自治体レベルでの条例制定が求められており、条例を通じ社会全体にハラスメント防止対策への意識を高めることが重要です。

条例の具体的な内容については、「カスタマーハラスメント防止対策協議会」で検討し、事業者や従業員、顧客等、利害関係者全体を考慮するとともに、条例の実効性を高めるための取組を希望します。

続いて、小出委員からでございます。

高齢者介護施設での利用者やその家族からのカスハラは、介護現場において深刻な問題です。特に利用者による暴力や暴言など、認知症に伴う迷惑行為が多く見られます。

厚生労働省が公表している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」では、認知症に伴う迷惑行為である場合は、ハラスメントとして扱うのではなく、認知症への医療的なケアによってアプローチする必要があるとしていますが、

その判断は、医師でも困難な場合があります。

ただ、どちらの場合であっても、職員が安心して仕事ができるよう配慮する必要があり、職員にケアの工夫で対処するよう強いれば、離職や人材不足の問題に拍車をかけることにもなりますので、対策を講じる必要があります。

次に、私が所属している施設におけるカスタマーハラスメント対策を紹介します。

1つ目は、「施設内での意識向上と研修」です。スタッフ個人で抱え込まず、組織的に対応できるよう、カスハラへの認識を高めることや、具体的な対応策を学ぶための研修を計画しています。

2つ目は、「カスハラ対応のルールの整備」です。施設内でカスハラに対するリールやガイドラインを明確にし、スタッフが一貫した対応ができるようにしています。また、カスハラ等ハラスメントの認定を行う、ハラスメント委員会を設置しています。

3つ目は、「予防」です。施設の利用契約時など、できるだけ早い段階でカスハラの兆候を把握し対応に当たっています。

これらの取組を後押しするものとして、県のカスハラ防止条例を制定し、県民に広く周知していくことで、職員が安心して働ける環境づくりに寄与するものと考えます。以上です。

(本庄会長)

それでは、皆様から御意見・御質問をいただければと思います。

概ね3時25分までを目処に、自由に御質問・御意見等いただければと思います。

欠席委員からの意見は企業の施策等を後押しするといったことが共通しておりました。これは対応が難しいところがありますので、毅然とした対応を取るためにも、それを後押しするために、何かルールが必要ではなかろうかというお話でした。

(松本委員)

静岡県看護協会の松本でございます。

看護協会は、保健師、助産師、看護師、それから准看護師と多くの看護職の職能団体として担っておりますが、主に病院でのカスタマーハラスメントが多く見られているのが現状でございます。

ですので、看護協会それから医師会、そして病院協会を挙げて、今カスタマーハラスメント防止対策についての研修会を行っています。それぞれの病院でマニュアルを作成しておりますが、実際にこのマニュアルが活かされているかと

いうと、実際の場合になったときに、そこに対応した看護職は我慢してしまい、自身が病気になり退職するといったことが繰り返されておりますので、県がカスタマーハラスメントに対する防止条例を制定していただいて、各病院等で活かしていけたらいいと思いますが、実際にそのような場面に直面した際、職員がしっかりと対応できるよう上司と一緒にになって取り組めるような方法があればいいと思っております。

以上です。よろしくお願いいたします。

(本庄会長)

ありがとうございます。

様々なカスタマーハラスメントの事例があると思いますが、例えば、どのようなケースがありますでしょうか。

(松本委員)

看護師は、白衣の天使ということが歴史的にあり、この人たちには何を言っても許されるということ、医師には言えないが、看護師には言える、といったことで、非常に辛辣になってしまう患者さんもおられます。

先ほど小出先生の方からの意見書にもありましたが、やはり高齢者が多く、認知症のある方、自力で動けない方などの対応が非常に多くありますので、そういったところで疾患や人柄を理解していても、現場では暴言が多く、そういったところで疲れてしまうということもございます。

はい。以上です。

(本庄会長)

具体的な内容をありがとうございます。

先ほど業種によって違うといったお話がありましたが、例えば、単発的な店で買い物をするようなケースと、その人柄を理解して、というケースでは、ハラスメントの内容だとか、対応策が異なると思いますので、この点は今後検討することかと思います。参考になりました。

(櫻町委員)

連合静岡の櫻町と申します。

28 ページの東京都と北海道の比較表について、双方とも罰則なしと記載がございます。

条例を作る際に、確かに色々な部分を丁寧に盛り込むことは大事ですが、罰則規定があるなしで、条例への受け止め方が変わるということが常です。北海道、

東京都では最終的には入れないという判断があったと思います。

私が知る限り三重県は罰則規定を入れていくという方向性だと聞いております。罰則規定の有無によりこの条例に影響力があるかどうか非常に大事なところだと思いますが、現時点で検討されている県の当局としては、罰則規定についてどのように考えているかわかる範囲でお聞かせいただきたいと思います。

(事務局：就業支援局 露木局長)

罰則規定は三重県桑名市において、氏名の公表として設けられています。

罰則について議論があると思いますが、現状、県の方向性は固まっていません。

(本庄会長)

ありがとうございます。

ここからは推測になりますが、狭い意味での罰則ということでは、誰を対象にするのかということ、また、そもそも罰則規定を設けることはかなり慎重に時間をかけて検討する必要がありますし、罰則規定を設けた後も丁寧に運用する必要があります。罰則があることによって社会に対するメッセージ性はあるかもしれません。

他方で、デメリットとしては機動性が損なわれることや、罰則があることで、逆に罰則に該当しないものはしても構わないのかということや、罰則規定の運用の部分で非常に時間がかかってしまうことです。そうすると何か広い部分の対応で遅れをとってしまうといったデメリットがあると思います。協議会はフラットな場ですので、その点も含めて、色々御議論いただければと思います。

(谷口委員)

消費者団体連盟の谷口です。

昨年スーパーマーケットへ行ったとき、その店長さんに、どのようなカスハラ対策を実施しているか、また、勉強会を行っているか、カスハラに該当するか店長が判断するのかといったことを尋ねたところ、カスハラに該当するか店長が判断するが、最終的には上層部の判断に基づき、出入禁止にすると回答がありました。

このように、企業自身で罰則を設けているということになります。

また、毎日の買い物で、店員と鉢合わせの際の一言がきっかけで、問題が起きたりすることがあります。企業内の勉強・学習は必要だと思います。

(本庄会長)

ありがとうございます。

カスハラをする顧客に対しペナルティを設けている例などをお話いただきましたが、出入禁止も一つのペナルティです。様々なペナルティがあると思いますが、ペナルティを重くすればするほど丁寧な対応が必要になるので機動性が損なわれてしまいます。

先ほど資料5ページで刑事上のお話があったかと思いますが、新しく条例を仮に作る、あるいは今、労働施策総合推進法という法律の改正を目指していますが、それを待たずして、今の法律の下でも、駄目なことというのはたくさんあります。その典型例が、例えば刑事上の責任に問うケースかと思います。本日警察関係の方もいらっしゃるとお聞きしておりますので、もし何か具体的な相談例や対応事例など、可能な範囲で結構ですので、お願いしてもよろしいでしょうか。

(警察相談課)

警察本部警察相談課です

当課では、県民からの様々な要望、意見等を相談という形でお受けしておりますが、カスハラに関しての具体的な相談について、現時点で把握しておりません。ただ、個々の警察署に相談し、場合により事件化していくといった現状です。

(本庄会長)

ありがとうございます。

カスハラというカテゴリーに入れるかどうかはともかくとして、例えば不退去の問題など、そういった事例はおそらく個々の警察署に寄せられると思いますので、引き続き、次回以降につきましても、何かそういったデータがあれば御提供いただければ助かりますので、よろしくお願いいたします。

(鈴木委員)

経営者協会 鈴木でございます。

罰則について、谷口委員からもお話ありましたように、冒頭私も御提案させていただきました、カスハラの原因が何なのかというところで、社員教育の話もありまして、カスハラの原因がはっきりわからないところがあり、その前提のもとで、罰則規定について先走することは、普通の常識上あまりないのではと思います。

原因の分析をせず罰則の議論だけ先に進んでしまうことに違和感があります。

他の委員も言及しているように、業種別の対応のマニュアル、良い例悪い例を具体化することは必要だと思いますが、それぞれの業種によって対応が異なり、特に委員になっていただいている宿泊業や飲食業関係は、一世代前にCS運動

として、顧客第一主義や、お客様は神様という世界で育っている世代もいらっしゃいます。

当然お客様に対して、絶対服従ではないが、最大限のサービスを提供するというのが、サービス業の一つのテーゼになっていると理解しているので、業種によって差異がある中で、良い、悪い事例含め具体的な事例を提示していただくということが前提だと思っています。

それから、会社対消費者といった目線で色々お話がありますが、大企業と中小企業間のパワハラもある意味カスハラです。

カスハラのラインも、パワハラのほか、就活セクハラが今問題にいますが、就活セクハラは、まだ入社していないため、会社からすれば一人のお客さんです。セクハラもカスハラに含まれる定義の不明確さがあるなどカスハラへの対応に当たって色々考えなければならぬ問題が出てくるので、極めて慎重にこの条例を作っていかななくてはいけないと思います。

もう一点、お客様マストという商売もある一方、訪問介護、配達サービスなど、各個別のお宅に行って受けるカスハラもあります。

そういったことも含めると幅広いため、すべてを網羅するのも良いですが、ケースごとに分けて議論をしなくてはならないと感じています。

（本庄会長）

まず最初に、具体的な定義等が曖昧な中で、罰則規定の有無だけ先走りすることへの懸念や、大きなルールを作った後に様々なレベルで具体化していく、具体化というのは、産業により分かれるかと思いますが、そういったことの重要性を御指摘いただきました。

また、それに関連して当事者の範囲、誰を対象にするのかということです。これは結構大きなテーマだと思いますが、この点、私は労働法を専門に研究しておりますので、労働施策総合推進法はなじみのある法律です。労働施策対総合推進法とはまさに労働法の世界ですので、例えばパワハラであれば、上司や同僚間での様々なハラスメントを、会社に対し防止するよう義務づけていくということが大きな軸になります。

ただその限界として、あくまで労働法であるため、守られる労働者というのは狭い意味での労働者に過ぎません。働いている人すべてがカバーされるわけではなく、例えば、フランチャイズのコンビニに勤務するアルバイトに対するカスハラは、おそらく改正労働施策総合推進法の保護対象になります。一方、フランチャイズであれば、オーナーがいますが、このオーナーは労働者ではなく事業者であるため、新しい労働施策総合推進法では、何らカバーされません。

新しい法律は確かにできますが、対象範囲に限界がありますので、県として独

自にこの施策を講じる際に、どの辺りまでターゲットを広めるのか、法律に準じるのか、さらに広げていくのかといった部分も意識的に御議論いただければと思います。

東京都や北海道の例もありましたが、法律と定義が異なっています。法律は、労働者と定義していますが、東京都、北海道では、就業者と定義しており、狭い意味での労働基準法が適用される労働者も含め、広い概念として働く人を広く一般的にカバーしています。

広い概念であるため、罰則等々にはなじみにくく、トレードオフの関係にあると思います。

（松本委員）

静岡県看護協会の松本です。県のカスタマーハラスメント防止対策協議会のサブタイトルに「～思いやりの心で、カスハラゼロの静岡県へ～」というサブタイトルが付いているのですが、このサブタイトルにネーミングした、その想いをこの場で共有しておいた方が良くないかと思いましたが、お聞かせいただければありがたいです。

（事務局）

カスタマーハラスメントの防止として色々な対策を講じていく必要がありますが、前提としてお互いの役割、顧客、労働者等様々な役割があり、それぞれを尊重し合う心があるべきではないかと思えます。単に対策を講じていきますということだけでなく、条例を制定する場合、県民の皆様に思いやりの心を持ってほしい、自分事として考えてほしいとの思いから、サブタイトルを付けました。

（本庄会長）

言葉からすると、対象が広いといえますか、労働者であるとか、使用者であるとかではなく、県民一般、あるいは場合によってその取引先も含めてという想いがこもっていると個人的には理解しました。

（山岡委員）

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の山岡と申します。

通称NACS（ナックス）と言いますが、私達の団体は、企業と消費者との間に立ち、消費者教育等を通じ、企業の方に伝える、企業の思いを正しく伝える役割を果たしております。

その関係で消費生活相談員を輩出し、企業と消費者のトラブルの間に立ち、幹

旋をしております。

先ほどから様々な方の御意見を伺っておりましたが、企業のカスタマーセンターや担当者、あるいはバックヤードの技術的、あるいは論理的な説明ができるとか、しっかりとしたスキルがある企業との間に入ると、消費者とのトラブルが収まっていき、最後には、この辺りで解決ですねといったことになります。

その辺りが不十分な企業では、クレームではありますが、社会通念上という概念から、企業がカスハラではないかと思ってしまうと消費者の意向は伝わらなくなります。

そうした気持ちを消費者が感じ取ってしまうと、当初は論理的に話していても、ヒートアップし、延々と企業に話してしまう。大手企業では1時間過ぎたらバッサリ切りますが、中小企業などはそうもいかず、行政が間に入ることがあります。

私も含めて、皆消費者でもあり、いつ自分がハラスメントとなるかということもあると思いますので、厳密には区分けできませんが、消費者側もレベルアップするとともに、企業も社内組織のレベルアップをする必要があります。

(本庄会長)

山岡委員、御意見ありがとうございます。

教育の重要性というお話がありましたが、そのためにはおそらく県として周知啓発、相談窓口の設置などは有効な施策かもしれません。

(加藤委員)

弁護士に加藤です。

今までと切り口が異なりますが、例えばカスハラを受けた場合、それが継続的契約であったという場合に、カスハラ自体で、債務不履行と必ずしもなるわけはありませんので、継続的契約を解除することができない、あるいはできたとしても法律的にかなり理屈づけないと難しいです。

そうしたことも考えられるので、企業にはカスハラを受けた場合の解除規定であるとか、例えばお互いにカスハラをしないとする義務を、契約書や約款に明記し、事後的に現場が損害を被った場合に、債務不履行責任としての損害賠償として柔軟に解決できるよう、カスハラに対し配慮義務や契約の解除条項等を入れると良いのではないかと思います。

(本庄会長)

ありがとうございます。

後からトラブルになった場合に、法的に使えるルール設定を事前に企業の方に何らかの形で盛り込んでいくということでした。

先ほど、今日御欠席の静岡県老人保健施設協会会長の、小出委員からも契約の解除という話がありましたが、これも事前にすり合わせておかないと、極端なケースであれば解除できるかもしれませんが、そうでないケースもたくさんあると思いますので、条例を制定した後の様々な周知啓発の部分かもしれませんが、そういったことも考えられるという御意見かと思います。

(佐塚委員)

中小企業団体中央会の佐塚と申します。

本会は事業主団体を支援している支援機関です。山岡委員から企業組織のレベルアップについてお話がありましたので、企業サイドから、いくつかお話をさせていただきたいと思います。

現在、中小企業におきましては、深刻な人手不足ですので、既存の従業員は非常に大切です。そういう意味で、労務管理上におけるカスハラ的重要性は増していると思います。

企業のレベルアップを図るためには、まず1点目として、問題の認識と理解を深める必要性があります。カスハラの定義について各委員の皆様から御意見がありましたが、やはり定義の明確化は避けて通れないと思います。仮に、条例上でカバーしきれないのであれば、ガイドライン等で細かく記載し、具体的に示していないと企業、組織としての対応は難しい。当然、従業員の教育が必要となりますが、そこが明確でないとなかなか進まないというのが正直なところです。

2点目は、社内対策の講じ方です。このことについても、松本委員から「マニュアルが必要」との意見がありましたが、お客様との間の記録の取り方などを含め社内において対策を講じることが課題となります。

3点目は、従業員のメンタルヘルス対策です。実際に被害あった社員をどのようにケアするのか、使用者責任が問われますので、この辺りについて研究する必要があります。

4点目は、法的対応の体系化です。どのような時にどのような法的措置をとるかを整理して示すことは、万が一に備えるリスクマネジメントとしても必要です。従って、類型とその対応を示すもの、例えばガイドブックの作成などもあると思います。この場で同ガイドブックの作成を求めませんが、企業が組織的に対応していくためには必要だと思います。

(本庄会長)

新しい法律が制定されても、既存の法律との関係は一般には知られてるわけではありません。情報がある程度集約しておかないと、一般の方から中々わかりにくいですし、企業さんからもわかりにくいので、例えば条例の中で具体的にどこまでとはいかないかもしれませんが、条例制定後の様々なガイドライン等々の部分で、既存の制度も含め少し整理し、こういったケースは駄目ですよといった類型化ができると素晴らしいと思います。

(吉田委員)

静岡県商工会連合会の吉田と申します。事業者団体の支援をしている団体でございます。

私どもが支援対象としている中小・小規模事業者については、比較的事業規模が小さいため、先ほどお話があったように、カスタマーセンターのような専門部署を持っていないというのが実態でございます。先ほどから議論になっている、これがカスハラなのか、クレームなのかといった判断がつきにくいというのが現状です。それを裏付けている資料として、資料2の現状調査にもありますが、何をしても解決にならないと思ったからという、要するに専門的な方がいらっしやらないので、こういった対応にしかならないということだと思います。

そういった中で、実際にカスハラを受けた従業員は、保身に徹することによって、離職してしまうケースも多いということで、人手不足に拍車を掛けているというのが現状でございます。もちろん事業者、従業員教育によってレベルアップしていく必要がありますが、まず私達が求めているのは、この防止対策協議会で御議論している条例を早く制定してほしいということです。カスタマーハラスメント防止を制定することでカスハラの未然防止に繋がるのではないかと思います。様々な課題があると思いますが、まずは条例を制定し、制定後に適宜対応をしていただきたいと思います。私からは以上でございます。以上です。

(本庄会長)

ありがとうございます。

スピード感を持って条例を制定してほしいという御指摘でした。

(浅井委員)

飲食店組合の浅井といいます。

カスタマーハラスメントについては、飲食業はダントツで多い現状があり、これまでも見てきてそう思っておりますが、このままではカスハラの割合が増加

する一方です。また、親方と使われている側の関係でも、かなりカスタマーハラスメントというのは変わってきます。

それらの点について、頭を切り替えて業種別に物事を協議していただけたらいいかと思います。

(小川委員)

旅館組合の小川でございます。ホテルや旅館も飲食業に次いで、現場でのハラスメントが多く、コロナ渦の間に全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会で実施したアンケート（サンプル数 900 件程度）によると、従業員が長時間にわたって拘束されたという割合が4割を超えたことや、不当な割引、グレードアップの要求がおよそ 25%であったという現状がございます。

今、様々な御議論をさせていただいている中で、ガイドラインの作成や業種別におけるカスハラの種類、体系化、研修の実施、フォローアップなどを実施したとしても、実際に現場で対応して一番ダメージを受けるのは一人の従業員です。

できることなら、有効な対策として、その場でカスハラの実行者に思いとどまらせるような方法がないかと考えております。その一言を言うと、動きが止まるであるとか、相手のことも考えないといけないと思ってもらえる有効な対策などが提案できると、他の県とは違った条例になるのではないかと思います。

最終的な判断はまだ先で良いですが、その言葉を発すると、カスハラを未然防止につながるといったようなものができたらいいと思いました。

(本庄会長)

ありがとうございます。

水戸黄門の印籠のような、思いとどまらせる言葉ですね。

端的には、例えば厳しい罰則は、そうした側面がありますが、先ほど申し上げたとおりデメリットもありますので、そのあたりのバランスですね。

あるいは情報を集約化した上で、場合によっては法律に違反することがありますと、そういったことであればその場で言えることなので、どこまで実効性があるかわかりませんが、従業員、消費者も含め、認識の共有ができるといいと思います。

(川口委員)

自治体の代表として町村会から推薦された長泉町役場の川口と申します。

カスハラについては、公共団体の窓口でも多数あり、些細なことでも長時間の拘束や暴言などがありました。これを受け、当町では、窓口の対応状況が分かるよ

う、防犯カメラを設置していることを明示しています。職員も、カスハラ対応等の理解を深めるための職員研修を行っています。

昨年8月からは、名札表示を名字のみとするなど様々な対策を講じております。

カスハラが大きな社会問題になっている中で、昨年、連合静岡さんから、行政要望としてカスハラ防止条例制定のお話がありました。

県内の自治体では条例制定の動きが既にあるのかもしれませんが、そうした情報がない中、制定するのであれば、まずは当町で積極的に取り組み、それを示すことで、社会全体における取組の良いスタートになればいいと考え、いち早く条例を制定することを打ち出させていただきました。

県においても、2月の定例会で条例制定を検討するというお話があり、先進自治体の条例を見ますと、市町と県との連携はマストになっておりますので、当町の条例制定に向けては、県の動向を踏まえ、連携して取り組んでいきたいと思っております。

いずれにしましても、自治体だけではなく、社会全体でカスタマーハラスメントを防止することを示すためにも、早期に条例を制定していくことが必要ではないかと思っており、その準備を進めている最中でございます。

(本庄会長)

やはりスピード感を持って取り組むということですね。

今ではパワハラという言葉も、定義の細かい部分は理解が深まっていないかもしれませんが、ある程度世の中に浸透しており、少なくともこういったケースは駄目だという認識そのものはある程度共有されてると思います。10年前とはかなり状況が変わってきています。

同じように、カスハラについても、定義が難しい部分があるかもしれませんが、典型的なパターンは駄目なんだということが広く浸透するだけでも、大きな意味があると思いますので、国の施策なども見据えながら、県としても共通するところはどこで、県独自の部分がどこなのかということも意識しながら、議論ができると素晴らしいと思います。

(谷口委員)

加藤委員にお伺いしたいのですが、各店舗で、「当店では、こういった行為はハラスメントになります」という表示をした場合、法的に引っかかりますでしょうか。

(加藤委員)

極端な内容でない限り、何ら問題なく、むしろ注意事項になるのでカスハラを抑止できて良いと思います。

(本庄会長)

先ほど防犯カメラの設置などのお話もありましたが、そういった例が共有されると、これならできそうと追従する事例が出てくると思います。あるいは、啓発ポスターがあることが広く共有されると、また一步進むと思いますので、これらは条例の制定後かもしれませんが、そのあたりもターゲットに見据えていくといいと思います。

(菅委員)

UAゼンセンの菅です。

カスタマーハラスメントとは少し離れるかもしれませんが、コロナウイルスに罹患された方や、エッセンシャルワーカーと言われる、病院で従事される方、看護師の方、また、マスクや消毒液の販売におけるドラッグストア等で誹謗中傷の問題が起こったときに、静岡県ではありませんが、実態を調べるためアンケート調査を行い、とりまとめたものを連合を通じて県知事に届けたことがあります。

その際、県知事が動いていただき、CMや広告、知事からの直接のお手紙などを通じ、エッセンシャルワーカーやコロナウイルスに罹患された方に対しての誹謗中傷をやめましょうといった運動を行いました。半年ぐらいかかりましたが、空気が変わったと思います。そういった意味では、いわゆるカスタマーハラスメントも、様々な対応方法がありますし、企業努力も必要だと思います。

また、カスハラに至る前の社員教育も重要だと思いますし、社員の窓口の設置であっても、ただ形だけ作るのではなく、相談しやすい窓口を設置したりであるとか、例えばそカスハラの状態になっているときは2人で対応するであるとか、そうした具体的なマニュアルを作っていただくのはすごく大事だと思いますが、やはり消費者の皆様、お客様等に対してその周知徹底を行うことが、必要ではないかと感じています。

(本庄会長)

菅委員のおっしゃるとおりでして、その点が既存の労働法との違いで、既存の労働法であれば使用者、会社に対して周知徹底をすればある程度対応できたも

のが、カスタマーハラスメントについては、企業に対して周知徹底するだけでは、おそらく全然足りないと思います。

企業だけでなく消費者等々に対して広く周知・啓発していく必要があるという意味で、行政の果たす役割が大きいものであると思います。

(小島委員)

労働局の小島と申します。

条例制定について、スピード感を持ちつつ、慎重に議論して進めていかなければ、条例はできないのだと感じました。

皆さんから御説明いただいたとおり、今国会で労働施策総合推進法の改正案が審議されている状況でございますが、消費者である県民の皆様が、資料タイトルにもあるように、カスタマーハラスメントはあってはならないという認識を共有いただくための条例を制定するということには非常に意義があると考えています。

また、事務局から、条例の制定はゴールではなくスタートというお話がありました。

我々が所管する法律の関係でも、改正法ができる前とできた後の周知の部分が非常に重要だと思っております。県の条例と労働施策推進法の法改正の両方をあわせて周知していきながら、県内での機運の醸成を図り、県民の皆様に御理解いただけるよう根気強く取り組んでいき、県全体としてカスハラがゼロになるように目指していかなければいけないと強く感じております。

今後、議論がより具体的になっていくかと思いますが、引き続き連携させていただければと思います。よろしくお願いします。

(櫻町委員)

条例作りのためのスケジュールについて、スピード感を持ってとありますが、いつ頃までの条例制定を目指していますか。

(事務局：経済産業部 齊藤部長代理)

具体的にいつまでというのは今申し上げることはできませんが、労働施策総合推進法の改正案が国会にも提出されておりますし、それから他県の状況等もしっかり見きわめながら、できる限り早い時期に制定したいと考えております。

(本庄会長)

スピード感を持ってというお話がたくさんありましたが、その点も含めて進めていただければと思います。

本日はもうお時間もまいりましたので、議事そのものは終了させていただきます。

本日の円滑な議事進行への御協力と活発な御議論をいただきましたことに心よりお礼申し上げます。

今後様々なスケジュール等々あると思いますので、その確認と進行を事務局の方にお返しします。よろしくお願いいたします。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

本庄会長、ありがとうございます。

閉会に当たりまして経済産業部 齊藤部長代理からご挨拶を申し上げます。

(経済産業部 齊藤部長代理)

委員の皆様には本日長時間にわたりまして御審議をいただきました。

誠にありがとうございます。

また委員の皆様から、それぞれの現場におけるカスハラの実態や課題、今後の対応に対する皆さんの御見解、大変多くの貴重な御意見御提言をいただいたと思っております。重ねてお礼を申し上げます。

県におきまして、当然これまでも、カスハラについては様々な対応をとってききましたが、今回の御意見を伺いますと、やはりこの問題のこの難しさ、対応の難しさを改めて認識をしたところでございます。特にカスハラの実態、これをどうしていくのか、こういったターゲットに向け対策を講じていくかといった、様々な論点を提示していただいたかと思っておりますので、これらを踏まえまして、我々も対策の検討を進めていきたいと思っております。

特に条例につきましては、協議会での御審議、あるいは関係者の皆様の御意見、をしっかりと踏まえ、スピード感をもって対応を進めていきたいと思っております。

引き続き皆様に、御理解、御協力の程、賜りますようお願い申し上げます。本日は誠にありがとうございました。

(司会：労働雇用政策課 八木課長)

最後に事務局から連絡事項でございます。

先ほどからお話ございます今後のスケジュールでございますが、年度が明けて4月のなるべく早い段階で、事務局から条例の骨子案の方をお示しさせていただきたいと考えております。皆様の方からは、書面により御意見等をいただければと考えております。

また、第2回目の協議会を令和7年5月中旬から6月上旬頃を開催をしたい

と考えております。開催の日程につきましては、机上に配布しております、「日程調整表」によりまして、各委員の日程を調整させていただきたいと思っております。本日中に、電子データでもお送りをさせていただきます。

年度をまたぐお願いとなり大変恐縮でございますが、4月4日（金）までに事務局宛てに送付していただきますようお願いいたします。

また、人事異動等で任期中に委員を辞任する方につきましては、別途調整をさせていただきます。

本日は、年度末のお忙しいところ、御出席くださいます、誠にありがとうございました。

以上をもちまして、令和6年度静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会を閉会いたします。

ありがとうございました。