

カスタマーハラスメント防止条例骨子案に関するパブリックコメントの結果

(就業支援局産業人材課)

1 実施期間

令和7年6月16日(月)から7月7日(月)まで

2 意見件数

3人の方から8件の御意見をいただいた。

2 意見区分等

区分	対応	件数
A	御意見の趣旨を踏まえ、骨子案を修正する	0件
B	御意見の趣旨を参考に、条例案や指針の検討を進める	4件
C	御意見の趣旨を参考に、今後の施策の検討を進める	4件
D	その他の御意見	0件

3 御意見の内容及びそれに対する県の考え方

番号	項目	御意見の内容	県の考え方	
1	趣旨	趣旨の5項目めの、「もっとも～」の正当な苦情の位置について、この項目は、2項目めの、「しかしながら～」の前に必要ではないか。 また、正当な苦情ではなく、正当な意見や要望、苦情が自然ではないか。苦情よりも、意見、要望が正当に行使するもの。正当な苦情は、カスタマーハラスメント防止の観点以前の問題である。「もっとも～」が5項目めにあると、正当な苦情に配慮することより先に、カスハラ防止対策の必要があるとなり、順番が逆ではないか。 顧客等が意見、要望を表明するのは当然とする一方で、悪質なカスハラを防止するという流れではないか。語順に違和感を覚える。	B	いただいた御意見を踏まえ内容の分かりやすさに重点を置きつつ、条例案の制定作業を進めてまいります。

番号	項目	御意見の内容	県の考え方	
2	定義	県民が静岡県職員に電話するケースでは、定義上では、静岡県は事業所、県民は顧客、静岡県職員は就業者となるが分かりにくい。5～7パターンで、関係性を図で表すべき。他都道府県では、図を採用しているかは不明だが、関係性や定義がわからないとカスハラ防止条例の意味がない。わかりやすく図で示すべき。	B	いただいた御意見を踏まえ、指針上で、代表的な場面ごとの各主体の関係性を視覚的に理解しやすいよう図示することを検討いたします。
3	定義	カスハラと正当な意見、要望、苦情との線引きが難しいケースがある。条例で定める以上、曖昧な定義はなるべくさけるべきであり、線引きの具体例を示すほうがよい。事業者と顧客の電話、何分以上がカスハラにあたるのか。接客中にどのケースは、カスハラで、正当な意見、要望、苦情は、どの程度までを許容されるのかを一致させなければ、効力が少なくなる。	B	カスタマーハラスメントであるか、正当な意見、要望、苦情であるかの判断を明確に定義した場合、条例で禁止されない行為はすべて行ってもよいと捉えられてしまうことで現場対応の柔軟性が損なわれるおそれがあります。 なお、条例の運用やカスタマーハラスメント防止対策に関する考え方を示した指針を別途策定する予定です。 いただいた御意見を踏まえ、指針上で、代表的な場面ごとにカスタマーハラスメントに該当すると考えられる類型を掲載することを検討いたします。

番号	項目	御意見の内容	県の考え方	
4	施策の推進	カスハラ防止に関して、県民への周知徹底、項目がない。ただ、条例を作って終わりではなく、県民への周知徹底条項も必要。	C	骨子案の2（8）に記載のとおり、県が実施する防止施策として、カスタマーハラスメントの防止に係る支援の事業に関する情報の提供や啓発等を行うことを規定しております。 いただいた御意見を踏まえ、県民の皆様へ向けた効果的な周知・啓発事業を実施する予定です。
5	施策の推進	万が一、カスハラが起きた場合の対応方法、相談場所などの項目がないのは気になる。カスハラ防止は、罰則規定があるか、ないかよりも実際起きた場合に、どう対応するのも重要な項目。事後処理に関する項目が必要ではないか。	B	骨子案の2（7）に記載のとおり、事業者の責務として、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、顧客等に対する当該行為の中止の申し入れその他の必要な措置を行うよう求めるとともに、県においても、カスタマーハラスメントに関する相談及び助言を行うことを規定しております。今後、カスタマーハラスメントについて県民の皆様が安心して相談できる窓口を広く周知するとともに、別途作成する指針において、カスタマーハラスメントへの対応方法の要点を整理することを検討いたします。

番号	項目	御意見の内容	県の考え方	
6	カスタマーハラスメントの禁止	仮に静岡県のカスハラ防止条例違反の実例があった場合に、罰則規定があるか、ないかではなく、違反の事実認定、条例違反状況の確認などは、静岡県は行うのか。さらに、その後、条例違反の公表を行うのか。ただ、条例を作るよりも、実効性があるものを決めるべき。	C	本条例は、持続可能な社会の実現に寄与することを目的に、事業者、就業者、顧客等が互いに尊重しながら社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図ることを基本理念に掲げた啓発的な条例のため、現時点では、個別事案に対する行政の事実認定や違反状況の確認、公表等を行うことは予定しておりませんが、本条例が実効性のあるものとなるよう、カスタマーハラスメントに関する周知・啓発や相談窓口の整備、事業者が講じる体制整備の支援等各種施策の実施を検討してまいります。
7	骨子案全般	カスハラを受けた就業者が加害者の勤務先を知っていた場合、加害者の勤務先に通報できるのか。個人情報保護法との関係性を明確にしてほしい。	C	骨子案の2（6）に記載のとおり、カスタマーハラスメントの防止施策を講じていくに当たって、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意する必要があり、個人情報の保護もこれに含まれる可能性があります。 カスタマーハラスメントと個人情報保護法の関係性は、場面により状況が異なることが考えられることから、弁護士などの専門家に相談の上、勤務先（所属先）が定める対応方針や就業規則等に基づく組織的な対応が必要です。 いただいた御意見につきましては、今後の施策の推進の参考といたします。

番号	項目	御意見の内容	県の考え方
8	全体	この度の静岡県のカスタマーハラスメント防止条例の制定に向けてのスピード感のある進捗状況に、とても期待感を持っている一人です。 「カスハラ」という言葉とその意味の浸透もまだ浅い昨今ですが、パワハラやセクハラなど、それまで名前もなかった「不愉快・迷惑な行為」が適切なワードで命名され、「そんなことを言うところのご時世、パワハラ・セクハラって言われてしまうよ」と、いまやほとんどの人がその意味を知り得ていることを思うと、次には必ずや、「こんなことを言ったりやったりするとカスハラと言われてしまうよ」とカスハラへの認知度もおのずと高まってきて然るべきかと思います。 生活の中のどのような状況においても、次に行おうとする言動をほんの一瞬、これは言って大丈夫だろうか？これはして大丈夫だろうか？と確認、あるいは躊躇する習慣は、思いやりにつながる行為であり、人と人が関わるうえでとても大切なことではないでしょうか。 カスタマー、すなわち顧客からの意見や苦情が、常識的なレベルを逸脱した場合、応対する者の身を危険から守り、さらには尊厳や精神を損なわせないためのルールが条例かと思います。 直接苦情を言われたり、理不尽な要求を威圧的にされたり、場合によっては暴力行為にまで及ぶ危険性も含んでいる対面での顧客サービス等では、今後は条例が制定されれば顧客に対する抑止力が働きます。顔が見えず一方的に匿名性が守られる電話でも同様です。 苦情や要望を伝えるのであれば、苦情を言う方にも節度と冷静さが必要であり、過度に暴力的威圧的な態度である必要は全くありません。それでは相手に恐怖心を与えるのみで、肝心の自身の要求を聞き入れてもらう状況からは著しく乖離してしまうにも関わらず、延々と態度を改めず、暴言を吐き萎縮狼狽する相手の姿を見ることに高揚感を覚えて止められなくなっているのであれば、もはや正当なルールをもとにしたジャッジ＝条例が何よりも重要で強固な盾となるでしょう。	C カスタマーハラスメント防止条例の早期制定に努めてまいります。