

第5回 埼玉県カスタマーハラスメント防止対策に関する専門委員会 議事録(概要版)

日 時:令和8年2月10日(火)13時00分~15時00分

会 場:埼玉教育会館 303会議室

出席者:別添のとおり

I カスタマーハラスメント防止の理念に関する事項

(小林委員)

- ・p.6 正当な申し入れの例について
- ・購入した商品に故障が見つかったという例があるが、衣類等の場合、故障という表現はしないため、故障ではなく不良がよいのではないか。

(回答)

- ・表現を故障から不良に修正する。

(安藤委員)

- ① 事業者団体に意見照会中とのことだが、差し支えなければリストをいただければありがたい。
- ② p.5、考え方の3つ目の例として「医師による診察治療等サービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要があります。」とあるが、カスハラとの関係性が分かりづらく、どういうケースをイメージしているのか。

(回答)

- ① リストを後ほど提供する。
- ② 医師法との関連でどこまでを配慮すべきか、例示が難しかった。分かりやすいように具体例を入れる方向で検討させていただく。

(潮田委員)

- ・カスハラとの境界線がわからず、いつも現場で迷っているため、正当な申し入れの例として、医療や福祉も入れてほしい。

(回答)

- ・例えばどういう事例を入れると、例示としてふさわしいというものがあれば教えていただきたい。

(潮田委員)

- ・今、思いつくものでは、入所者が施設に持参したものがなくなった際に、施設に対ししっかり管理してほしいと主張することなどが挙げられる。

(回答)

・正当な申入れの例に医療、福祉関係の例を入れさせていただくが、潮田委員から良い事例があれば教えていただきたい。

(上月委員)

・異見なし。国の指針とも一致している。

(池内委員)

・指針案に対して、社会全体で取り組むべき理念として、非常にわかりやすくまとめ上げられている印象を持った。

・合理的配慮に関するもので気になった点を申し上げる。

・条例の核となる「合理的配慮」の概念について、一般利用者が直感的に理解できるよう配慮が必要である。

・指針を補完する形で、具体的な事例集(ケーススタディ)や Q&A を盛り込み、実効性を高めるべきである。

(回答)

・現在、この指針を基にマニュアルを作成するための手引きも作成しており、こちらに具体的に入れるかどうかを含め検討する。

II カスタマーハラスメントの内容に関する事項

(安藤委員)

① p.14 事業者団体の定義について

事業者の定義として p.9において「県内に本社・支社又は営業所等があるほか、県内で事業を行っている実態がある場合も含まれます」とあることから、事業者団体においても基本的には県内の事業者団体という理解で間違いはないかどうか確認させていただきたい。

また、レアケースであると思うが、県内の事業者が結合体を作っているが、事務所は東京にあるとか、その逆で都内の結合体だが、事務所は埼玉県にあるといった場合、どのように整理をしていくのか。

② p.22から p.23 にかけて刑法に基づく法令が記載されているが、条文が前後するなどしており、その意図を教えてください。

(回答)

① 御指摘のケースの対応については整理させていただく。

② 刑法の順、条文順とは異なるが、国の指針で列挙されている行為類型の順番に従い記載している。

(安藤委員)

・②について、説明を聞けばよくわかるので、「身体的な攻撃の場合→傷害罪」など、記載することで何の順番かカテゴライズすることを検討してはどうか。

(回答)

・順番がどういった法則で記載されているのか分かりやすいよう、カテゴライズさせていただきたい。

(山村委員)

・具体的事例が記載されており、非常に分かりやすくてよい。

・p.18の典型例:性的な要求をすることの具体的事例として「レストランで女性の店員を指定してサービスを要求すること」とあるが、これが性的な要請をすと呼べるのか気になる。

(回答)

・御指摘を踏まえ、検討させていただく。

(潮田委員)

・p.10の事業者の例として社会福祉法人を入れていただき、明確になったと思う。

・p.12の顧客等の例のなかで、介護施設の利用者を挙げているが、社会福祉法人は介護も障害も、高齢者も子供も全部含まれる。保育園は関係ないと思われたいよう、社会福祉施設の利用者等にしたら汎用性が高くなるのではないか。

(回答)

・社会福祉施設(保育、障害、介護等)のような形で広く明示する。

(小林委員)

・電車の例についても「電車等」にすればバスまで含まれ、就業者についても鉄道員だけでなく公共交通機関も含まれる。

(回答)

・全体として一例だけでも、幅広く読めるように記載を修正する。

(潮田委員)

・pp.20-21 の身体的な攻撃などは社会福祉施設で起こりがちで、それが障害によるものだったりする。

・だからといって対処しないというわけにはいかない。これが合理的配慮ということなのかなと思う。

・例えば障害施設や認知症の症状で怒鳴るなどあるが、これが合理的配慮が必要ということだよいか。

(回答)

- ・委員御指摘のとおりである。
- ・p.8にまさに合理的配慮を行うことが規定された法律の例で、認知症基本法というのを記載している。
- ・一般の人が怒鳴った場合にはカスハラになり得るが、認知症の方が行った場合には、それは合理的配慮の範囲内となることもあり得るという理解。
- ・認知症の方の言動については、合理的配慮が必要な例と結び付けられるようにしたい。

(廣田委員)

- ・p.13事業者の行う事業に関係を有する者の顧客等の例で、配達先の隣人とあるがどういう意味か？

(回答)

- ・例えば置き配の例で、隣人の家の玄関の前に侵入しているような状況であれば隣人は直接のサービスの受け手ではないが利害関係者となるという意味であるが、わかりやすい表現に修正を検討する。

(小林委員)

- ・要求がないとカスハラにならないとあるが、顧客等が要求せずに、「相手に言わせる」促す形のカスハラもある。
- ・例えば、割引しろとは直接的に言っていないが、就業者側に割引を促す行為もカスハラに含まれないか。

(回答)

- ・p.19 の具体的事例を、「定員の対応が悪かったからとサービスを半額にするよう要求したり、促すこと」に修正する。

(池内委員)

- ・国の法律では網羅されていない対象(ボランティア、フリーランス)が含まれていることやSNSを意識した流れとなっていることも望ましいものと印象を受けた。

- ① 行為が刑事罰に抵触し得ることと連動させた方が理解は進むが、本条例自体には刑事罰を設けないため、表現が強くなりすぎないよう配慮が必要である。
- ② 「直ちに刑事対応を求めるものではなく、あくまで現場の安全性を確保するための記載である」という趣旨を明記すべきである。
判断が分かれるような「グレーゾーン」の事例も 1、2 例示されていると、より具体的なイメージが湧きやすくなる。
- ③ 現場の担当者が迷わないよう、「対応の打ち切り」から「警察への相談」に至る一連の流れ(フロー)がどこかに示されていると、より実効性が高まる。

(回答)

- ① p.23 注釈中で就業者の安全を確保するためという内容を入れたほうが良いというご指摘。注釈の中で、「就業者の安全を含めたうえでこのような例を入れさせていただきます。」という内容を入れさせていただきます。
- ② 指針の中でどこまで書くかというのはあるが、県のホームページ等で色々な情報を公開していく中で、グレーやホワイト、ブラックのような積み重ねた事例を掲載することで県民の皆様にお知らせするという工夫が必要と受け止めた。
- ③ マニュアルの中で、カスハラが発生する前、発生した時、発生した後のような形で、例えば警察に適切に通報するとか、再発防止をどういうふうにやっていくとか、そういうフローの流れでまとめていきたい。

(池内委員)

- ・現状の案は BtoC(対消費者)が前提となっており、BtoB(企業間)で発生する典型的な事例が網羅されていない。
- ・他の自治体のガイドラインで見られるように、BtoB 向けと BtoC 向けを分けて記載した方が、より分かりやすくなるを考える。

(回答)

- ・具体的事例の中で BtoB の事例も入れるように工夫したい。

(上月委員)

- ① 黒いものだけでなく正当なクレームといった白いもの、グレーな事例を記載したほうが良いという意見について。
刑事罰があるものよりもカスハラの判断は難しいというのがカスハラ防止条例の出発点。刑罰がないにしても禁止規定がある以上、該当性がないとするとグレーであっても白と扱う必要性が本来的にはある。
条例や指針では、判断が難しいグレーのものについて、カスハラに該当するのでやめさせるべきだという意味で整理したほうが良いが、グレーは白だと扱う必要があるため、指針でグレーの事例を記載することはできないと考える。
- ② p.16のカスハラの定義の一つとして、顧客等の言動であることとあるが、メールや何かをしない、誠実な対応をしろというような言葉や姿勢で示すような間接的な行動、不作為的な言動も含めた言動の一切ということだと考える。こういうものが含まれるといった言動の具体例を加えると良いのではないか。
また、アに顧客等の言動について記載しているが、不退去の言動をもう少し例示してもよい。

(回答)

- ① 指針の中では絶対ダメなもの、黒のものを書かせていただきたい。県の HP 等で情報提

供していく中で、背景事情等を示した上で示していくもの。指針とは切り離して情報発信していきたい。

- ② 言動の内容について、不作為のものや間接的な事例について、理念の中に入れるのか、言動の例に入れるのかは検討する。

(上月委員)

- ・法律上は黒いものしか書けない。それしか定められないはず。
- ・違法行為になるセクハラパワハラと、違法行為にはならないが指摘があってやめた方がいいものがある。
- ・それと同じ。この条例の中で、明らかにやめた方がいいという典型例だけ書いておくということではないか。

(回答)

- ・承知した。

Ⅲ各主体の責務に関する事項

Ⅳ県の施策に関する事項

Ⅴその他

(小林委員)

- ① (p.27)労働基準法上の管理監督者は社内に多くはない。p.36 では管理監督者「等」としており、「責任者」も広く含まれることから表現の統一と、人数が増える。管理監督者と管理監督者等と表現を統一すること、また、責任者として管理監督者を用いているのであれば、管理監督者で正しいのかどうか。
- ② p.31、p.33で「協力を求めましょう」とあるが、表現が不自然。
- ③ p.47に県の施策として啓発活動、教育活動その他必要な措置を講ずるものとする記載されているが、具体例として挙げられているのは県HP.やリーフレットといった啓発活動のみ。具体的な教育活動の内容は何か。また、個人的な要望として、教育活動をプッシュ型のみで終わらせないでほしい。

(回答)

- ① 表記ブレを修正し、管理監督者「等」に統一する。
- ② 表現を改める。
- ③ 担当部局と詰め切れていないが、学生、児童への消費者教育に加え、互い思いやる気持ちが必要といった教育活動を行っていくということだと考えている。

(安藤委員)

- ① 第4回専門委員会の資料のように業界マニュアルの基本的な部分を県が作成し、業界用にアレンジするというのであれば、現場を知っている我々も組合のマニュアルをつくり

やすいが、この図のように事業者団体が参考にするものが県の全般的な指針だけだとするとそこは厳しい。各業界に共通するマニュアルを補っていただけると良い。

- ② 第 7 条第 3 項の事業者団体の基本方針の作成・公表の努力義務についてもピラミッド図の中に入れ、条文との整合性をとったほうが良いのではないか。
- ③ p.39 で「事業者がカスハラの内容・対処の内容を定めるマニュアルを作成しようとする際、先行して事業者団体がその業種や業態の特性を踏まえたマニュアルを作成している場合」とあるが、基本的には事業者団体が先行して作成していると考えることに加え、「県のマニュアルを参考に」という言葉を入れていただきたい。
- ④ 指針が固まってからマニュアルを公表するのか、同時公表なのか今後のスケジュールを教えてください。

(回答)

- ①と② 図を補足する。
- ③ 表現を検討する
- ④ 指針と合わせ、事業者と事業者団体が対応マニュアルを作るための手引き、チェックリスト、基本方針のひな型を作成している。3 月半ばに専門委員の皆様にお見せしたうえで、指針と合わせて公表するスケジュールである。

(山村委員)

- ① p.38 で「労働者を雇用する「事業主」に加え、「個人事業主」及び「ボランティア団体」にも努力義務を課しています。」としている。
p.10 事業者の例として、個人として個人事業主を分類しているが、個人事業主の中では、法人ではないが、労働者を雇用する個人事業主も存在するため違和感を覚える。
一人親方やフリーランスなど、自分が労働者かつ事業主である場合、どう整理すべきか。
- ② p.46 の相談及び助言について、労働局では事業者や就業者からの相談は労働局で対応できるが、顧客等からの相談には対応できないため、県で対応をお願いしたい。

(回答)

- ① 労働者を雇用する個人事業主がいることは承知しているが、単純化するために、文言で整理するためこの表現にしている。基本的にはこの形で行かせていただきたいが、良い方法があるか検討したい。
ここでいう個人事業主は一人親方を想定しているため、どこかに記載する必要があると考える。
- ② 総合相談窓口として一体に相談を受けるが、労働法制についての相談ということであれば労働局につなぐなど県がハブになりたい。

(潮田委員)

- ① p.38 の責務について、義務なのか、努力義務なのか、事業者はわかりづらいのではない

か。

- ② p.49 市町村との連携はどのようなか。
- ③ p.28 相談窓口は既存の窓口と重なるため対応フローが異なり事業者の負担とならないか

(回答)

- ① 手の矢印の先が国法律の 10 月 1 日施行後となっており、分かりづらい表現となっており、修正する。
- ② 広報物の周知や広報物が重ならないよう周知する
- ③ 既存のハラスメント窓口を生かしていただくことも可能。

(廣田委員)

- ① 国の法律では事業者が 10 月 1 日から義務となるが、もう少し消費者にもわかりやすく修正・周知が必要。
- ② 各市町村との連携となると、さいたま市を除くことが多くある。その際も、さいたま市と連携してほしい。

(上月委員)

・Ⅲ～Ⅴについて意見なし

(池内委員)

・相談者が窓口へ相談したことによって、解雇等の不利益な取扱いを被らない旨を明記すべきである。

・国の指針案においても、相談等を理由とした不利益な取扱いの禁止が規定されており、本指針においても極めて重要な事項であるとする。

(回答)

就業者等が相談した際に不当な配置転換など、不利益を被らないということを、明記しておいた方がいいのではなかというご指摘と理解した。

(別添) 委員名簿

	氏名	所属団体・役職等	出欠
委員長	島田 恭子	(一社) ココロバランス研究所 代表理事	御出席 (オンライン)
副委員長	池内 裕美	関西大学社会学部教授	御出席 (オンライン)
委員	安藤 宏	埼玉県中小企業団体中央会 専務理事	御出席
	潮田 花枝	一般社団法人 埼玉県老人福祉施設協議会 副会長 (社会福祉法人 愛の泉 理事長)	御出席
	山村 千華	埼玉労働局 雇用環境・均等部長	御出席
	上月 裕紀	うららか法律事務所所属弁護士	御出席 (オンライン)
	小林 孝彰	日本労働組合総連合会埼玉県連合会 副事務局長	御出席
	佐野 義克	株式会社パレスエンタープライズ パレスホテル大宮 取締役販売促進支配人 (埼玉県経営者協会 御推薦)	御欠席
	廣田 美子	埼玉県消費者団体連絡会 幹事 さいたま市消費者団体連絡会 代表	御出席
	松本 真彦	一般社団法人埼玉県医師会 常任理事 (草加松原整形外科医院長)	御欠席