

## 第2回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6月2日(月)午後1時30分～3時

開催場所 静岡県庁別館8階第一会議室A・B

(司会:産業人材課 長尾課長)

皆様、定刻となりましたので、ただ今から、第2回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、産業人材課長の長尾と申します。

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、齊藤部長から御挨拶を申し上げます。

(経済産業部 齊藤部長)

皆様こんにちは。静岡県経済産業部長の齊藤でございます。

本日は大変お忙しいなか、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いただきまして、誠にありがとうございます。

また委員の皆様には日頃から、県政の推進に当たりまして、格別の御理解御協力をいただいております。重ねて御礼を申し上げます。

さてカスタマーハラスメントへの対応についてでございますが、この4月から東京都、北海道、群馬県、そして三重県桑名市で、防止条例が施行をされているということでございます。

また国におきましては、カスハラ防止対策を盛り込みました労働施策総合推進法の改正案が国会に提出されまして、現在審議が進められております。県内市町におきましても、様々な対策が講じられております。職員の名札の苗字のみの表記でございますとか、職員対応マニュアルの整備ですとか、啓発ポスターを貼り出すといったような取り組みがなされております。

カスハラ防止に向けましては、こうした国や他県におきましても、対策を講じる動きが見られてきておりますが、その取り組みに当たりましては様々な課題があると認識をしております。例えば、近年、ハラスメントに対して厳しい対応が求められておりますが、カスハラにつきましては、他のハラスメントと比べますと少し企業の対応や対策が遅れているといったこともございます。

また価値観の多様化、デジタル化の推進等に伴いましてこれまで以上に顧客対応が困難であると現場の負担感が増大するといったことがございます。またカスハラにつきましては、業種や職種ごとに、その実態が異なるということがございまして、それぞれの実態に応じたきめ細かな対応が求められるといったよ

うなこともございます。

こうした課題について、しっかりと対応していくということでございますが、まずは、カスハラを絶対に許さないという強い姿勢の下、社会全体でこの問題に取り組んでいくということが大事であります。県としましても、カスハラに対する基本的な対応方針を、しっかりと打ち出していくという必要があると考えております。

この度、県におきましては、3月13日の知事定例記者会見におきまして、カスハラ防止条例の制定に向けた取り組みを進めるといったこと、そして条例の検討にあたりましては防止対策協議会を立ち上げることを表明をしたところでございます。そして3月24日、第1回の協議会におきまして、県内におけるカスハラの現状や課題、今後の対応方針などについて皆様にご審議をいただきました。その後、県におきましては、第1回の審議結果を踏まえまして、条例の骨子案を取りまとめ、今回の協議会の前に、委員の皆様から骨子案に対するご意見をいただいたところでございます。

本日の協議会におきましては、皆様からのご意見を踏まえて修正をしました骨子案などにつきまして、ご審議をいただきたいと考えております。限られた時間でのご審議となりますが、忌憚のないご意見をいただきますようお願いを申し上げます。

本日はよろしく願いいたします。

(司会：産業人材課 長尾課長)

次に、本日、御出席の皆様のご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、資料の確認をさせていただきます。卓上には次第、出席者名簿、座席表、資料1「協議会設置要綱」、資料2「静岡県カスタマーハラスメント防止条例の骨子案について」、資料3「静岡県カスタマーハラスメント防止条例の骨子案新旧比較表」、参考資料1「国改正法律案及び他自治体の条例等」を配布させていただきます。不足している資料がございましたら事務局の方へお声掛けをお願いいたします。

また、本協議会は公開にて実施し、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。

これより議事に入りますが、議事進行につきましては本庄会長をお願いいたします。それでは会長よろしく願いいたします。

(本庄会長)

皆さんこんにちは。昨年度に引き続きまして当協議会の会長を務めさせてい

ただきます静岡大学の本庄です。よろしくお願いたします。

ちょうど年度替わりの3月末に、第1回の協議会がありまして、それから少し開いたわけですが、その間先ほども齊藤部長からありましたとおり、書面で骨子案についての意見照会を出していただいたところ、非常にたくさんのご意見をいただき本当にありがたく思います。

今日は骨子案の案が取れるような形で、骨子をどうしていくかということをご検討いただきますが、私自身このカスハラについて、大きく二つほど気になるものがありました。

一つは国の動きや他県の動きのスピード感で、例えば3年前であればこのカスハラというのは、それほど社会に認知されていなかったものが、比較的最近にはもう当たり前のようにカスハラという言葉が登場していてどうやって防いでいくか、例えば、国も法律を制定しますし、それからまた他県の状況を見ても、条例の施行だけではなくて、その後も含めてマニュアルを作ったり、そういった動きをよく報道で目にするなというのが一つの印象でございませう。

もう一つは、もっと身近なところで、本業の教員で専門は労働法という分野で、働くことを取り巻く法律を扱うため、必然的に学生のアルバイト先の話聞く機会が多いです。学生にとってもカスハラは結構身近な存在のようで一昔前であれば、カスハラがあっても対応しないのが当たり前だったところを、比較的最近の話を聞くと、お店独自に出入り禁止にしているような例があったり、カスハラを取り巻く社会環境が変わってきていることを痛感しております。

静岡県でも条例の制定に向けていろいろ動いていますが、条例の制定はともかくとして、その後どうしていくかがより重要なところで、東京都が先行していろいろ政策を講じられているため、参考にしながら全く同じものでもなくかけ離れることでもなく、ぜひ皆様のご知見を出していただければと思います。

今日の議題につきましては、先ほど申し上げたとおり、骨子案についてご検討いただいて、固めていくというのが主な内容になります。引き続きよろしくお願いたします。

(司会：産業人材課 長尾課長)

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、本庄会長にお願いいたします。

(本庄会長)

それでは、ただいまから議事に移ります。

本日の協議会は、お手元の次第に従い、15時までの予定でございませう。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いたします。

それでは次第に従いまして、まず資料の2と3議事の1、第1回静岡県カスタマーハラスメント防止対策協議会の概要、今回の骨子案の検討について、事務局からご説明をお願いします。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

静岡県経済産業部就業支援局長の鈴木でございます。この4月から担当しております。よろしくお願いいたします。それでは議事の1から3まで一括してご説明をいたします。

資料2の4ページを御覧ください。第1回目の協議会の簡単な振り返りです。県が実施した調査では、カスタマーハラスメントを受けた企業は約20%、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ます。また、対策を講じている企業の割合は41.3%と、他のハラスメントでは8割以上対策が講じられていることと比較し、その進捗に遅れが見られることが分かりました。

防止対策の状況として、さきほど、齊藤部長からの挨拶にありまして、国や全国の自治体において、法律改正、条例制定などの防止対策が進んでいるところであります。なお、法改正の国会審議の状況ですが、衆議院は賛成多数で可決し、現在参議院で審議が行われているところでございます。

本県におけるカスタマーハラスメント防止対策の今後の方針につきましては、活発な御議論をいただき、カスタマーハラスメントを許さないという強い意志を示すため、カスタマーハラスメント防止条例を策定する方針で一致いたしました。議事1の説明は以上でございます。

次に、「議事2 条例骨子案の検討」として、先般実施した意見照会の結果による、骨子案の修正状況をご説明いたします。6ページを御覧ください。皆様には、非常にページ数の多い資料を送らせていただき、お目通しいたいただきました。ご多用の中、お時間を割いていただき、多くの示唆に富むご意見をご提出いただきましたこと、本当にありがとうございました。

皆様からいただいた御意見への対応といたしまして、「骨子案を修正する場合」をA、「今後の取組の参考とする場合」をB、「原案のとおりとする場合」をCと区分いたしました。このうち、A及びCを中心に御説明いたします。なお、資料3は骨子案の新旧比較表でございます。左列に、意見照会前の骨子案、中央列に事務局検討後の骨子案、右列に骨子案の変更点を記載しております。こちらの資料も参照しながら確認いただけますと幸いです。

まず、骨子案を修正した区分Aについて御説明いたします。

資料2の7ページを御覧ください。左側の意見番号3番、【目的】の項目について、「顧客等、就業者および事業者の・・・」との記載は、就業者および事業

者の内訳が顧客等と捉えられかねないとのご意見をいただきましたので、国の法律案の並びに沿って、「事業者、就業者及び顧客等」と修正しております。

5番、【顧客等の定義】について、群馬県の表現の方が具体的で分かりやすいとの御意見に対しまして、群馬県条例を参考にしつつも対象範囲を広く取れるよう、「取引の相手方」の表現を「商品又はサービスの提供を受ける者（将来提供を受けることが見込まれる者を含む）、就業者の業務に関して利害関係を有する者その他の事業に関係を有する者」と修正いたしました。文章にするとわかりにくいのですが、例えば、宿泊施設を利用する同伴者などは、取引の相手方には含まれませんが、事業に関係する者には含まれることとなります。

9ページを御覧ください。13番、【県の責務】について、こちらは3番と同様に、並び順を「事業者、就業者及び顧客等」に修正いたしました。

10ページを御覧ください。14番、【事業者の責務】について、カスハラを受けた後の対処に関する責務を追加した方が良いとの御意見に対しまして、水色の部分、「カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対する当該行為の中止の申入れ」を加えました。

次に、原案どおりとする区分Cについて御説明いたします。資料のページが前後してしまい申し訳ございません。

8ページを御覧ください。7番、【カスタマーハラスメントの定義】について、「顧客からの言動であって、」を、「顧客等の立場を利用した言動であって、」とするのはどうかとの御意見に対しまして、ご意見のとおり規定した場合、優越的な立場であったかどうかを判断する必要がございますが、パワーハラスメントにおける上司と部下の関係性とは異なり、就業者と顧客ではその優越性が曖昧であることから判断が難しく、対象範囲が限定されると考えられることから、対象をより広くとるという意味で原案のとおりとしております。

8番、同じく【カスタマーハラスメントの定義】について、群馬県のような具体的な表現の方が良いとの御意見に対しまして、具体的な記載により理解がしやすくなる利点がある一方、条例に明示されていない行為は対象外であると誤解を与えてしまうおそれがあることから、原案どおりとしております。

9ページを御覧ください。12番、【各主体の責務】について、「努めなければならない」としているが、「しなければならない」とする義務規定とした方が良いのではないかという御意見を頂戴しました。これについては、まずは、カスタマーハラスメントを社会全体で防止に向けた機運を醸成していくことが重要であり、そのためには、各主体において、実現可能性の高いものから段階的に取り組んでいただくことを想定しているため、原案どおりとしております。

なお、男女雇用機会均等法では、当初は努力義務であったものが一定期間後に義務化された例もございますので、本条例においても、社会情勢の変化等を考慮

し、条例の見直しを行えるよう規定を設けております。

10ページを御覧ください。15番、【事業者の責務】について、2項目に、「雇用する就業者の人権を保護し、心身の健康を保持するため、」と文言を追加してはどうかとの御意見をいただきましたが、条例骨子案の、【目的】等ですでに言及されており、同一の趣旨を重複して記載することを避けるルールにより、事務局案のとおりといたします。

11ページを御覧ください。16番、【就業者の責務】について、就業者の責務規定を追加したらどうかとの御意見を頂戴しました。これにつきましては、カスタマーハラスメントの防止に関する対応は、就業者個人に委ねられるものではなく、事業者の責任において講じられるべきものであり、被害者である就業者に対し、顧客等への当該行為の中止の申し入れの対応などを「責務規定」として規定することは、就業者にとって精神的負担となるおそれがありますため、追記しておりません。なお、先ほど御説明申し上げた意見番号14番において、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保について、事業者の責務規定として追加しております。

17番、【顧客等の責務】について、顧客等が正当なクレームを申し出る際にも、就業者の人権侵害や心身の健康を脅かす脅威になる可能性があることを理解しなければならない、といった趣旨の文章を追記してはどうかとの御意見を頂戴しました。これにつきましては、意見番号15番と同様、同一の表現を重複して記載しないルールに基づき事務局案のとおりとしております。しかしながら、御意見は重要な視点でございますので、別途作成する指針において記載いたします。

16ページを御覧ください。32番、【国及び市町との連携】について、「国と連携する」と規定するのは違和感があるとの御意見を頂戴しました。これについては、本条例における「連携」とは、国が作成した対策企業マニュアル等のほか、国の機関である静岡労働局との改正労働施策総合推進法の周知その他防止に資する取組など実務部分の協働を指しておりますので、現状のとおりといたします。

区分A及びCの説明は以上でございます。区分Bの骨子案を修正していない事項につきましては、条例制定後の具体的な施策案や別途作成する指針に盛り込むべき内容など、多岐にわたる御意見をいただきました。今後実施する施策の参考とさせていただきます。

資料3を御覧ください。

事務局で県の法規担当部署と協議する中で、県の条例案作成上のルールにならない、骨子案に修正を加えている箇所がございます。ルールに沿った事務的な変更となりますが、主な部分を御説明いたします。

1 ページ目、【趣旨】については、文章の構成を見直す中で修正したものでございます。

次に、【目的】について、「顧客等の充実した消費生活」から、「顧客等の権利利益の保護」に修正しております。これは、「顧客等の充実した消費生活」、との表現は、この条例に記載がなく、やや唐突であるのご指摘がありました。また、骨子案の各項目に「顧客等の権利」との表現を用いていることから、その記載に併せ修正したものです。

2 ページ目、【事業者の責務】については、同一趣旨の重複を避けるため当該箇所を削除しております。あわせて、「雇用する就業者や雇用管理上必要な措置」、との規定であります。派遣労働者、インターンシップ生等、事業者と就業者との間で雇用関係にない場合であっても、事業者の事業に関連した業務に従事していることが明らかである場合が考えられますので、「雇用する」及び「雇用管理上」の文言を削除しました。

【国及び市町との連携】で規定していた事項は、本県では、【県の責務】として記載することが一般的であるとして、「県の責務」に、移動して、記載してあります。

【見直し規定】については、見直しをする場合の理由を具体的に記載すべきとの指摘があったため、修正いたしました。

議事2の説明は以上でございます。

次に議事3として、骨子案の各項目ごとについてご説明いたします。まず、全体の概要図についてご説明します。

資料2に戻りまして、18ページをご覧ください。左側下段、「国の労働施策総合推進法改正案との相違点」についてでございます。

相違点でございますが、県の条例の名称に、「カスタマーハラスメント防止」と明記しております。これにより、カスタマーハラスメントの防止の啓発効果を見込んでおります。

次に、最も大きな相違点と考えます対象範囲ですが、国の「労働者」は事業または事務所に使用される者で賃金を支払われる者を指し、これに該当しない個人事業主やフリーランス、無償のボランティア等は保護の対象として含まれていませんが、本県の条例では、こうした属性の方もカスタマーハラスメントの被害を受ける「就業者」として対象に含めることとしております。なお、個人事業主やフリーランスは人を雇う場合があるため事業者にも含まれ、他の就業者がカスタマーハラスメントの被害を受け就業環境が害されることのないよう必要な体制の整備を行う必要があります。

それ以外にも、基本理念として社会全体でカスタマーハラスメントの防止や顧客等の権利に配慮することを記載するとともに、県の施策等について記載し

ております。

なお、右側、【Ⅲ条例骨子案の構成】の4「カスタマーハラスメントの禁止」の欄に記載しておりますとおり、本条例に違反した場合における罰則規定等は設けず、カスタマーハラスメントの問題を県民に広く啓蒙する理念型の条例としております。

19ページを御覧ください。赤字のアンダーライン部分は、委員の御意見並びに事務局の検討により変更した部分でございます。

各主体等の定義につきましては、記載のとおりであり、どの主体においても、条例の対象範囲に含まれるよう定義を広くとっており、それぞれ具体例を補記しております。

20ページを御覧ください。カスタマーハラスメントの定義でございます。カスタマーハラスメントを、「顧客等からの言動であって、就業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就業者の就業環境を害するもの」と定義し、下段に、定食屋の天ぷら定食を注文した際の具体的なクレームのケースを例に、カスタマーハラスメントの該当有無について記載しております。しかし、「○」と記載されている内容も、当該業種や状況によって、必ずしも「○」ではない可能性もあることを付け加えて説明させていただきます。今後指針について検討を進めてまいります。イメージのしやすさに重点を置いて、業種ごとの簡単な具体例を記載する予定でございます。

21ページを御覧ください。【4 カスタマーハラスメントの禁止】に、記載してありますが、本条例では、罰則規定は設けておりません。理由は、罰則等の対象として扱わないカスハラが許容されるなどの誤解を与えるおそれや、機動性が損なわれるなど、記載のとおりであります。なお、条例施行後、被害の状況、社会情勢の変化等総合的に勘案し、必要がある場合には、必要な見直しを行うこととしております。

【5 適用上の注意】では、顧客の権利侵害への留意について、規定しております。具体的には、正当な苦情、要望等が制限されないよう消費者法制や障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務の遵守、就業者側の接遇、対応等に問題がないか見直すことなどが考えられます。委員の皆様からも、顧客の権利保護に関する御意見がございましたのでこの点、指針上でも明記する予定でございます。

22ページを御覧ください。こちらは各主体の責務についてでございます。

県は、カスタマーハラスメントの防止に関する情報の提供、啓発及び教育など、必要な施策を行うことが規定されております。

事業者は、就業者のカスタマーハラスメントへの関心と理解を深めること、防

止のための体制整備等の措置を行うこと、就業者が業務に従事する際、顧客等として他の就業者に対してカスタマーハラスメントを行わないようにすること等を規定しております。

実際にカスタマーハラスメントが発生した場合は、顧客対応の場所を移すことや就業者に対するカウンセリング、対応経過の共有など、就業者のケアを行うことが重要です。カスタマーハラスメントを行う顧客に対しては、言葉による中止の申入れのほか、店舗への出入り禁止、商品・サービスの利用禁止などの毅然とした対応を取ることも求められます。

また、従業員が「顧客」としてカスタマーハラスメントを行わないよう、研修の実施や社内規定の遵守を徹底させるなど必要な措置を講じる必要があります。

23ページを御覧ください。就業者の責務では、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントへの関心と理解を深めるとともにその防止に資する行動をとることや事業者が実施する防止策に協力することを規定しております。

例えば、カスタマーハラスメントが発生する原因の一端に、就業者の初期対応に誤りがある場合があります。カスタマーハラスメントを未然に防止するため、就業者は、自身が提供する商品・サービスに関する知識の習得や分かりやすい説明を心がけるなど対応力を向上させることも重要です。また、事業者が、顧客等からの苦情、要望、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定めている場合には、その方針に沿った冷静な対応を取る必要があります。就業者自身も、事業者が講じる取組の目的や重要性を十分理解し、積極的に協力していくことが求められます。

顧客等の責務では、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うこと、県が実施する防止施策に協力することを規定しています。

条例の基本理念では、カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を害することや就業者と顧客等とが対等の立場において相互に尊重することを明記しております。顧客等は、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するのか、就業者に対し、カスタマーハラスメントを行うことでどのような悪影響があるのかといったことへの関心と理解を深めるとともに、就業者の対応に対し、怒りを覚える場面であっても、感情をコントロールし、冷静に物事を伝えることが求められます。

カスタマーハラスメントは、誰もが「顧客等」としてその行為主体となり得る問題です。県が実施する防止施策に主体的に協力することで、社会全体でのカスタマーハラスメント防止の実効性が高まるものと考えております。

24ページを御覧ください。県が行うカスタマーハラスメント防止施策の内容を規定しております。どのような施策を講じていくかは、この協議会での御意

見のほか、国や他自治体の取組事例を参考にしながら、段階的に検討・実施してまいります。まずは、条例に定める各主体やカスタマーハラスメントの定義及び責務、県の施策等、指針を作成するとともに、条例制定日から施行日までの期間に、条例内容や留意点をまとめた動画やパンフレット等を活用した周知広報に取り組んでまいりたいと考えております。

「施行日」は、令和8年4月1日を予定しております。

25ページを御覧ください。県内各市町における実施状況についてまとめたものです。長泉町では、条例の制定を検討しております。また、袋井市では、悪質なクレームや不当な要求等から職員を守るため、「袋井市カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めております。県としても、各市町との連携を図りながら各種施策の推進に努めてまいります。

事務局からの説明は以上です。よろしく願いいたします。

(本庄会長)

ありがとうございました。事務局からご説明いただきました。それでは、これまでの議事を踏まえ皆様からご意見ご質問を自由にいただければと思います。

(小出委員)

質問ですが、7ページ目の顧客等の定義で、「商品またはサービスの提供を受ける者それから就業者の業務に関して利害関係を有する者・・・」と記載がございます。

私たちですと、高齢者医療に関わっておりますので、医療もサービスということになるかと思っておりますが、高齢者の医療でカスハラに関与するのは、ご本人とその家族とこの両方が出てきます。この場合、医療をサービスと捉えますとサービスの提供を受ける者は患者さんご本人ですが、最もカスハラが多いのは、その家族ということもございます。それは、家族の場合、就業者の業務に関して利害関係を有するものに含まれるのかというのが一つの質問でございます。

また、将来、提供を受けることが見込まれるものを含むというのは、少しわかりづらいですが、これは具体的にはどういうことかということをお聞きしたいと思います。

(本庄会長)

ありがとうございます。事務局からご説明をお願いします。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

1点目の家族は含まれると考えております。対象を狭くとりたい場合と広くと

りたい場合とあると思いますが、これはカスタマーハラスメントに該当するの  
かということを考えながら、施策を進めていくという意味では対象範囲を広く  
とるというふうに考えております。

(本庄会長)

2点目は、例えば、施設の見学に来られた方はどうですか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

施設の見学に来られた方が施設の職員に暴言を吐かれた場合も対象と想定し  
ております。

(本庄会長)

業種や職種によって様々ではありますが、まだ契約関係にはなっていないが、  
将来契約関係になり得る可能性がありそうな方などのイメージになります。

(小出委員)

将来利用する方が、カスタマーハラスメントの対象となるのがわかりにくい。

(本庄会長)

少なくともこの条例では対象に含めようとしているということになります。

(小出委員)

あくまで顧客とはサービスを受けた者、商品を購入した者のこと言うため、利  
害関係を持たない場合は対象ではないと思われる。対象がわかりづらい。

(本庄会長)

これは先ほど局長からも話があったように対象を広くとるか狭くとるかとい  
うところで、今回はその広くとる方の骨子案を作っているということと思いま  
す。他の方も含めていかがですか。

(浅井委員)

委員意見番号 27 の事務局回答に「効果的な周知啓発、発足の検討を実施」と  
記載されていますが、条例が広く一般の方々に認知されなければ、協議会におい  
て検討したことが有効に動かない恐れがあり効果的な周知、啓発策の検討と実  
施は重要です。なおインバウンド需要による外国人に対する周知広報もお願い  
したいと思います。

(本庄会長)

周知広報は今後も含めて当然必要なことだと思います。

先ほどの、対象範囲については本質的な部分かと思いますが、いかがでしょうか。

(小出委員)

カスハラは弱いところに行くため、私たちのところだと例えば研修医とか若い看護師とかが対象になりやすいです。介護の場合は外国籍の就業者が多く弱い立場になり易いです。外国人人材にカスハラをされると大変だという印象があります。外国人人材はどの分野でも多いと感じています。そういったあらゆる業界で外国人人材が入ってくると弱い立場になりますので、カスハラが行きやすいなと思っており、それに対する対応が必要だと思っています。

(本庄会長)

ありがとうございます。周知啓発の方法についてですね。資料2の最後に島田市のわかりやすいポスターがあります。例えば外国人人材であれば、文字だけだとわかりにくいところがあると思いますので、こういったポスターが一つの方法としては考えられるのかもしれませんが、いずれにしても、カスハラが一番弱いところに行きやすいということを踏まえて、重点的に周知啓発できるといいと思います。

どの点からでも構いませんが、個人的には先ほどの対象範囲のところ少し気になっております。

(鈴木委員)

経営者協会の鈴木でございます。

確認になりますが、前回の協議会でご列席の皆様の貴重な意見を組んで、事務局の検討も含めて本日の条例の骨子案が出ていますが、この協議会で骨子案を議論して内容を変えるということではなく、意見を受けたうえでこの内容で骨子案を固めたいということでございますか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

今回、事務局案をお示ししたというところでは、当然、協議会でこれは違うんじゃないかということであれば事務局で検討いたします。

しかし、条例制定に向けてパブリックコメントを始めたいため、なるべくスピード感を持って決めていきたいと考えております。

(鈴木委員)

先ほど本庄会長からも話がありましたが、いわゆる条例と、条例に基づく指針の組み立てになると思っています。

条例のところ幅広に、本来のカスハラの原因原則と社会通念上これと思われるところをまとめた条例案ということで理解しております。条例に基づいて様々な業種で以前から問題になっているカスハラの原因や業種別にどうなっているのかは第1回の協議会で分析しており、こちらは具体的に指針として盛り込むというような考え方だと思っていますが、そういう考え方でいいですか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

調査については、第1回協議会の概要で説明させていただきました内容の調査を昨年度行っております。その調査に基づいて様々な対策をこれから施策、周知広報の中でやっていくところでございます。

(鈴木委員)

条例に入っていないと思いますが、私たち企業サイドの就業者の啓発とか研修とか、いわゆるレベルアップとか、顧客に対しての最大のサービスをするための自助努力も含めてそういったところも大事なところだと思います。全部お客様にじゃなくて、いわゆる企業側の方にも従業員の教育をしてもらいたいというところが、前回の協議会でも話が出たと思います。それはどちらかという指針ですか。この条文の中にはそういったニュアンスは反映させていないということでもいいですか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

条例は守っていただくことや努力していただく責務やルールなどを記載しております。今後、県として望ましくこうしていただきたいというようなことは、また予算措置も関係してくると思いますので、今後、周知広報、県の政策の中で講じていきたいと思っております。

(鈴木委員)

ありがとうございます。

先ほど局長の方から説明があった顧客の権利を尊重するという極めて私のような意見だと思います。資料3、骨子案の新旧比較表の「目的」ですが、ここに事務局の検討ということで「顧客等の充実した消費生活」が、顧客の権利を尊重する色合いが強くなったのかわかりませんが、「顧客等の権利利益の保護」とい

う言葉に置き換わっています。且つ顧客等の順番が後ろの3番目に来ています。当初の順番では顧客等の充実した消費生活、就業者の安全、事業者の安定という順番になっています。改定案の方は、この顧客等の置き換わった「顧客等の権利利益の保護」は順番では3番目入っています。

私はカスハラは商取引から派生する商行為から発生する比較的身近なことだと思います。「顧客等の権利利益の保護」ということは大上段に構え、これはいいことだと思いますが、カスハラの内容から外れてしまうところもあると感じています。この言葉は、事務局の方で法律の専門部局でこう置き換えた方がいいと指摘があったんですよ。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

これは、元々、東京都の「顧客等の充実した消費生活」を参考にした表現でありましたが、この言葉が静岡県の条例の目的で出てきてしまうと唐突感があるということで、骨子案の方と並び順も含め並び替えて、全体を見るとわかりやすい表現にしたということでございます。

(加藤委員)

私の条例の理解はどちらかというと、今回、就業者がカスハラを受けないように防止対策をするというのが主眼にある条例だと理解しております。

カスハラの内容や範囲についても、いわゆるB to Cに限られず、B to Bも含めて、例えば下請法違反になるようなこととかも含まれてくるので、広く感じるというふうに理解しております。ただ、中小企業を守るということを考えますと、B to Bで特に大企業から中小企業に対してハラスメントのような圧力を使って、より不利な契約条件を強いるとかってということも考えられますので、そういうのは、例えば静岡県カスタマーハラスメント条例に違反するのでやめてくださいとかって言うことができれば、跳ね返したりできてより対等な関係に近づくということで、よろしいんじゃないかなと理解しております。いかがでしょうか。

(本庄会長)

ありがとうございます。対象がかなり広いですよ。この就業者という言葉も、一般の就業者の範囲とは違って、狭い意味での業務だけではなくて、例えばボランティアとかそういうものも含むということですので、その辺を周知啓発の仕方によって、一般に広がってる言葉とずれがあるようなところについては、丁寧に周知していく必要があるかと思います。

他方で、対象を狭く取るのがいいかということ、あくまで今回は罰則等があるも



子案を見させていただきました。カスハラのご定義から基本理念、それから県の責務や取り組み施策それから事業者、就業者、顧客等の責務等が網羅されておりまして、先行する他の東京都や他県に比べても遜色のない非常に充実した内容になっていると感じました。

ただし、三重県桑名市のように悪質なカスハラ事案において、市の警告に対して改善が不十分な場合、行為者の氏名を公表するといったような事実上の制裁措置や行政措置は本条例には盛り込まないということでございます。

個人的には、その実効性が十分に担保されるのか、どこまでカスハラ被害の防止に繋がるのかという点については、若干懸念も感じているところでございます。

もちろん桑名市以外の条例等においても罰則のない、いわゆる理念的な条例ということになっておりまして、静岡県におかれてもそうした事例に倣ったと思いますし、また資料の21ページにありますように罰則規定を設けない理由として、罰則規定の制定や運用には非常に慎重な対応が求められて、かつ制定まで時間を要することで機動性が損なわれるという事情もあったかと思いますが、今後は運用状況によって、追加的に罰則規定の導入についても検討する余地があるのではないかと考えております。

県の取り組みとして、指針の作成、情報提供、啓発、教育相談、助言といった施策が盛り込まれていますが、事業者の責務としては、就業者の就業環境が害されることのないような必要な体制を整備、あるいは就業者が業務職務に従事する際に顧客としてカスハラが行われないような必要な措置といった抽象的な内容にとどまっています。この条例だけを見ても事業者がすぐに具体的にどういう措置を講じるべきかわからないという懸念があるかと思ひます。

新聞報道によれば静岡県におかれましては、カスハラ防止に向けて庁内向けのハンドブックを整備されて、8月以降、職員の研修にも活用されると伺っております。また厚生労働省の委託事業の一環として理解していますが、スーパーマーケットを対象として業種別のカスハラ防止の対応マニュアルを作成する動きもあるように聞いております。こうした中で、今回の条例の中には性格上あまり事細かな防止策について具体的に列挙することはなじまないのかもしれませんが、少なくとも事業者が実効性のある対応を講じることを求めるのであれば、事業者が対応すべきポイント等をまとめた県がお考えになっている指針がそれに当たるのかどうか詳細はわかりませんが、指針であったり、それから業種業態別のガイドブックやマニュアル等、具体的なツールも条例制定と平仄を合わせて、県の方では段階的に手当をするということでございます。各事業所側の準備もあるかと思ひますので、できる限り速やかに提供していただく必要があるかと考えております。

カスハラはその単なる接客トラブルではなく、企業だけではなく社会全体で取り組むべき課題ということでございます。従業員が安心して働く環境の整備に向けまして、できる限り早期に条例を制定していただくことはもとより、相談窓口の設置であったり、一般市民への啓発活動を通じて、条例の普及浸透と社会的な機運の醸成に取り組んでいただきますとともに、先ほどから申し上げますとおり、カスハラ防止のための具体的な支援ツールの提供を含めた環境整備に努めていただくようお願いを申し上げます。

(本庄会長)

ありがとうございます。

実効性の確保ということで、これも前回たくさんご議論いただきましたが、まずペナルティ、罰則のところをどうするのか。今のところ、ペナルティ、罰則があるのは三重県桑名市だけだと思います。三重県桑名市でなにか動きがあったと事務局から伺っております。事務局から説明していただけますか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

インターネットの情報ではありますが、5月21日のニュースですと、三重県桑名市で、2件カスハラを認定してもらいたいという申し入れがあり、委員会で審議しております。認定の資料等は公開されておられませんので、現在、委員会の方でどのような審議となったかということは把握しておりません。

(本庄会長)

ありがとうございます。

早速2件来てるということで、おそらく対応に苦慮されてるのかなということを想像します。ペナルティのところをセットで考えるのであれば、カスハラの実態のところを相当厳密にしていく必要があります。先ほど、就業環境という言葉はどうするかであったり、そもそも「就業」という言葉はどうするかであったり、前回の協議会ですと今回の条例については、そのペナルティのところは設けず、その代わりカスハラの対象を広く取ろうという結論であったかと思います。

それから先ほど事業者が講じるべき措置について具体的に示すという意見があったかと思います。おそらくこれらは特に今後、国の法律関係のところ、具体的な例が出てくるかと思っています。その法律と条例との棲み分け、もちろん条例の方でも具体化できるものはした方がいいと思いますが、その国の法律に関連して、まさに事業主が講じるべき措置というのは、例えばこういうものがありますとか具体例がこれからたくさん出てくるとかと思っていますので、ある程度は輪郭が出てくるのかなと感じております。

先ほどのペナルティとも関係しますが、この社会通念とは便利な言葉であり、同じ法律であったとしても世の中の常識が変わっていくと違法になることもあります。例えばこのカスハラというのがまだ周知されていない段階、認知されていない段階と、さすがにカスハラはもうだめであるということが社会の共通の常識になってきた段階では、法律を変えなかったとしても、これまで許されていたものがだめだとされることもありますので、ペナルティの問題を考えるときにはそこも検討して、社会にこのカスハラに対する認識がどう浸透していったかを見据えながら、現行の法律で対処できないものなのかどうかと一緒に検討していく必要があると個人的に思いました。ありがとうございます。

#### (小出委員)

加藤委員がおっしゃいましたが、僕は顧客のところで、B to Cしか考えてなかったです。B to Bもカスハラの対象に入りますか。B to Bに関しては、経済活動ではないかなと思いますが、どうでしょうか。

#### (本庄会長)

これも前回のご議論かと思いますが、確かに先ほどから、ご指摘のように狭い意味でのカスハラとか消費者ということであれば、B to Bまで消費者なのかという疑問はあります。厳密に言い出すとそこは厳しいのかなと個人的にも思います。

他方で、それこそ周知啓発でかつ、むしろ広い意味でのハラスメントを防止していこうという意味では、カスタマーというところにこだわらない方がいいのかもしれないです。消費あるいはそのサービスを受けるようなところが典型的にはありますが、そうではないB to Bのようなパターンや、あるいはボランティアのようなパターンも含めて、これまでの法律等々では対象に含めなかったことについても、周知啓発については広く対象にしていくということが前回の議論だったかと思いますが、おそらくその議論に即して、この骨子案というのを作っていただいたかと思いますが、他の委員の方々を含めまして、そのB to B、ご指摘のようにここはそれこそ独禁法ですとか、下請法ですとかそういうところの世界でも変わってきます。

しかし、県の条例でどこまで含めるかというのは、まさに県の問題ですから、対象を狭くするというのも一つの選択肢ではあります。狭くするメリットはわかりやすくなるところにもあります。

#### (鈴木委員)

企業のところですから、B to Cももちろんそうではありますが、下請けの話も

出ました。大企業と中小企業、いろんな価格転嫁の諸々で皆様ご存知のとおりだと思いますが、例えばいつも納入しているところの親の会社から、クレームを言う相手は中小企業でも社長相手ではなくて、その就業者というか従業員のしかも末端の担当者のところにくるわけです。結局そのところはB to Cの絵のイメージと似たような類の延長線上で、中小企業は常にそういったところの矢面に立っています。そこはトップ対トップの話であれば、クレームとまではいかないけれど、いわゆる大企業の中堅と中小企業の担当者といったところは力づくでやるというのは今現状のところであります。

企業間の交渉ごとで起こっている話ですから重要で、従業員をしっかり守ってあげるということからすれば、範囲に入れてもらわないと困ります。逆に言うと、広い意味で網羅していくことに悪いことはないと思います。

#### (山岡委員)

斡旋業務の仕事をしていた時期がありまして、当初、B to Cだった関係も斡旋に入るため、調整の相手方がCから斡旋先となるBと業務の関係になって、Bから「お前の家まで行ってやるわ」などのハラスメントを受けるということもありました。BでもCなる可能性もあるかなと思いますので、広く対象を入れていただけるのはいいことではないかと思います。

#### (本庄会長)

途中で変わってしまうというパターンですね。ありがとうございます。確かに難しいです。フリーランスも同じような問題があります。それこそペナルティとのバランスの問題だと思いますが、ペナルティを設定しないのであれば、対象を広く取っても、特段、問題はなさそうに思います。むしろあんまり狭くやるよりも周知啓発については広く対象を取るとよいと考えますがいかがでしょうか。

#### (佐塚委員)

当該条例については、理念条例ですので、対象が広がる分には、よろしいのかなと思います。あとは指針で細かく詰めていくということもあるし、字句の問題で違和感があるようであれば、事務局で修正していただければ結構です。

さて、関連して3点ほど申し上げたいと思います。全体的には、事業主の責務が少し厚くなった、表に出てきたような印象を受けます。そうしますと、一番影響を受けるのは大企業ではなく、中小企業で、基本方針やマニュアルがない、あるいは人材育成できない、人手不足で対応できないといった問題が出てきます。「事業主」という言葉が先頭にきておりますので、条例の本文に「中小企業の配慮」を入れるか、それが難しいのであれば指針の中には必ず入れていただけれ

ばありがたいです。

それから、2点目でございますが、先ほどの話にありました外国人の場合、在留資格等による様々な区分があります。今後、外国人の就業者が増えてまいりますので、条例とは言いませんが、指針の中に差別的な取り扱いをしないという点について、ご配慮いただければありがたいと思います。

3点目ですが、行政として具体的にやっていただける施策を期待しております。そうした中で、取り急ぎ「相談窓口の設置」をお願いできればと思います。先般、会員から SNS の誹謗中傷について相談を受けまして、それは法的な問題だとは思いますが、「どうしてよいかわからない」という声が聞かれました。

中小企業は大企業と違って専門部署がありませんので、条例の制定を進めながら相談窓口についてぜひとも早めにご対応いただければ幸いです。

#### (本庄委員)

ありがとうございます。特に条例ができた後の具体的な落とし込みのところの話が中心かと思います。先ほどの外国人のところと、それから中小企業に対する配慮ということ、それから、私もよく聞くことがありますが、相談窓口の重要性、誰でも相談できる窓口については、できれば早期の整備をぜひお願いできればと思います。

#### (菅委員)

連合静岡にて副会長を仰せつかっておりますUAゼンセンの菅と申します。

前回の第1回協議会以降、この骨子案について事務局の方から説明に来られた後、この資料をもちまして骨子案ですからデータとしては広く配るというのはできなかったですが、特に組織の代表者のところにそれぞれ訪問をしながら、この内容について説明して、意見をこの2ヶ月ぐらい集めて参りました。メインのところと言うとイオン、イトーヨーカドー、マックスバリュ、業務スーパーなど加盟組合と話をしてきました。概ね、骨子案ですので、一つ一つのことに対してこれはこうしてほしいとかという意見はなかったですが、まずはこの何年かカスタマーハラスメント対策を連合静岡UAゼンセンとしても取り組んでいる中で、この半年間の動きの速さを皆様がすごく喜んでいらっしゃいました。当然その条例ができた上では、周知徹底は必要不可欠であるというご意見がありました。先ほど申し上げた組合の企業でいうと、ほとんどはカスタマーハラスメントを対策しています。

先ほども話にあったとおり窓口の設置であるとか、対応マニュアルも見せていただきましたが、別のところに移動して対応するとか、必ず複数で対応するとか非常に細かくやっていますし、ネームプレートもほとんどのところが、苗字

だけで、さらにひらがなになっております。あとは例えばレシートの印字です。担当者が入っているところを全部削除したりとか、細かく対応しております。

しかし先ほども出ましたが、労働組合がないところとか、やっぱり中小企業のところとかというのはまだまだそこまで追いついてないという意味で言うと、静岡県としてのその条例ができるということには非常に意義があるということをお話をいただいております。

外国人の話が先ほどから出てますけど、顧客としての外国人からのカスタマーハラスメント、特に、JRから非常に増えてるといふふう聞いてます。窓口ですごく怒鳴られたりとかっていうことを情報としてお伝えできればと思います。

#### (小川委員)

ホテル旅館協同組合でございます。私たちはホテル旅館の組合ですから、どうしても宿泊されるお客様の方へ目がいっていましたが、先ほどB to Bという話をいただきまして、待てよってということで、OTAというインターネットを使った予約サイトであるとか、あんまり固有名詞出さないほうがいいと思いますけど要するにあの販売、つまり安く売ることを強要されるような場合がときとしてあるという話もあります。そういう全国規模の事業者ってどこで読むんだと考えると、各主体の定義で事業者は県内で事業を行う法人ってということで読めると思いました。

そういう意味ではお客様対ホテル旅館だけではなくて全体のネット事業者とか対面の窓口を持っているような事業者対ホテル旅館という部分でも適用できると一安心いたしました。これから指針等をお作りになる、あるいは取り組み等をされるということで大いに期待していますが、現場で、このポスターは何だというような島田市の啓発ポスターみたいなものが、どこの事業者にもあるというような形になり、カスハラはだめだよなというような、そんな意識の啓発ができるような取り組みをお願いしたいと思います。

#### (本庄会長)

最近、大手家電チェーン店行きました。そこにも何か大きくカスハラお断りのようなポスターが貼ってあり、変わったなと思いました。まさに大手だけではなくて、どこに行ってもそういうものがもう当たり前になるようなことを後押しできるような条例だとよいですね。

#### (浅井委員)

飲食業にも関わることで、カスタマーハラスメント防止条例骨子案に

おける事業主の事業規模はどの程度の規模を想定しているのか。

委員意見番号 22 とも関連しますが、委員意見番号 16 の事務局回答に、事業主はカスタマーハラスメントにより、就業者の就業環境が害されることのないよう必要な体制の整備、カスタマーハラスメントを受けた就業者の安全の確保、カスタマーハラスメントを行ったお客など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努めなければならないと記載されていますが、飲食業は個人経営の割合が、大半を占めております。従業員が 1 人から 3 人程度の事業者も少なくありません。すなわち、零細の事業者が、就業者の就業環境が害されることのないよう必要な体制を整備したり、安全を確保する事前措置を講ずることは現実として難しいと考えております。

また日本において飲食業を営む事業者は、常に接客に係る従業員雇用教育を施し、事業主が取り組むべきことを行っており、その想定範囲を超える行為がカスタマーハラスメントと言えるのではないかと思います。

もちろん就業者の自身の安全確保の措置を講ずることは必要であると考えますが、資料 21 ページに、罰則規定は設けないとの記載があるものの、委員意見番号 18 に記載されている意見のように、お客様などのカスタマーハラスメントに係る罰則規定も設けるとともに、ある程度の罰則強化を図り、カスタマーハラスメント被害の防止力を検討すべきだと思います。

なぜならば、資料 21 ページに記載されているように、罰則などの対象として扱わないカスハラ、またはそれに類する行為については許容されるといった誤解を与えてしまう。その記載のとおりであるならば、傷害罪、暴行罪、脅迫罪、名誉毀損罪、強要罪、業務妨害罪などに問われない行為は、カスタマーハラスメントではないといった誤解を与えかねない思っております。

(本庄会長)

ありがとうございます。事務局が答えにくいところもあろうかと思っておりますので、私の方で、少しだけ感じたことをお答えさせていただきます。まず事業規模に関してはここは共通の認識で事業規模は問わないということですので、中小零細企業のところまで対象には含まれます。

先ほどからご指摘がありますが、中小零細企業のところになかなか手が回らないというのもご指摘のとおりかと思えます。そうであるからこそ少なくとも事業主に対するペナルティはまだ現時点ではかけづらいだろうと前回の協議会での皆様のご意見だったと認識をしております。

他方で、行為を行った者に対する罰則のところについてはいろいろ考え方がありますが、少なくとも現行の法律の下でも、傷害罪に該当するようなものですか、一定のものについてはもう既にだめなものがたくさんありますので、むし

ろ今の段階ではそれを周知啓発していくというところがまず最初の一步と個人的には考えております。これも前回の協議会で議論があったかと思いますが、今、ご懸念のところについては、そういう方向なのかなということで、私は理解しております。

なかなか中小零細企業のところで、体制の整備といっても難しいでしょうから、まずはでもそういうことに関心を持ってくださるところを後押しできるような政策、あるいはその窓口などができるとよいですね。

#### (谷口委員)

消費者団体連盟の谷口です。

企業のことが出てましたが、昨年、私の住んでいるところのスーパーへ行きまして、カスタマーハラスメントについてどのような対応をしているのか聞きましたところ、すでに対応をとっていました。企業なりの罰則規定は設けているということでございました。今後、県が罰則規定を設けなくても、各企業でそれぞれやっつけらっしゃるのではないかと思います。

条例が制定された後のことですが、周知徹底されるためには、ポスターなどを作って、町中に掲示するような対応をしていただきたいと思っております。

#### (本庄会長)

冒頭で私も学生のアルバイトの例を申し上げましたが、そのアルバイト先でもそのお店独自に特定のお客さんに対して出入り禁止にしていると伺っております。これもお店の対応策ですね。

例えば、そういった例を共有する、それだけでもこれから対応を取りやすくなります。そのためにも、まずは条例を作ってそういう情報共有ができるとよいですね。

それから、先ほど鉄道会社のハラスメントの話がありましたが、そこにポスター貼りたいですね。

#### (吉田委員)

カスタマーハラスメントの防止条例の制定については、早期に制定いただけるということで本当にありがたく思ってます。

私たちのところは事業主団体で小規模事業者が会員の多くを閉めています、人手不足が大変問題になっていて、このハラスメントによって従業員が辞めてしまって、ご商売がなかなか継続していかないということもよく聞いております。早期に条例を制定していただいて、事業者はもとより住民や顧客の皆様にも、周知をしていただくことがまず大事だと思っております。

もう1点、すごくよいと思ったのが、資料の20ページにカスタマーハラスメントの定義という部分で事例が掲載されていますが、なかなか事業主も定義がわかりにくいということで、こういった事例を多く出していただけると参考になると思いました。先ほど本庄会長から話もありましたが、情報収集をしてこういった事例を数多く周知していただけるとありがたいなと思います。

また、先ほど佐塚委員から話もありましたが、私たちの会員でも旅館を営んでいる企業があります。その旅館は料理を売りにしている旅館ですが、お客様が連泊をした関係で、お料理が2日間とも同じものが出てしまったということで、お客様からは「料理を売りにしているのに2日間同じ料理は何事だ」ということで「もう一泊無料で泊めろ」というようなことがあり、結局旅館はせっかくの機会であるためと無料で泊めたということがありました。そういった事例に対しても好事例が出ていると、毅然とした対応ができるんじゃないかと思いました。

条例制定後、県の対応ですが、意見としても出させてもらいましたが、小規模事業者というのはリソースがカスハラ防止にさけないというのが現状でございます。やはり相談窓口を設置していただいたり、従業員教育に対する県のご支援等をいただけると非常にありがたいなと思います。

#### (山岡委員)

消費者側から考えてみました。私たちより上の年代、社会に貢献して働いてきた年代は、現在、時間的に余裕があるようになっているので、もちろん悪意はないですが、延々と良かれというご意見で言ってくださいます。それはそれで一つのご意見ではありますが、長時間拘束する点でカスハラになるのではないかと。

本日の議論で、これはどうしたら良いだろうと思ったのが、例に挙げていただいた定食屋の話です。落ち着いた口調で1500円の返金を要求するというのは、これは「○」であると言われてしまうと、その年代の方は怒鳴る方はまだ周りにもわかりやすいですが、ずっと執念深く1時間でも2時間でも、延々とご意見を言われるというのはカスタマーハラスメントに当てはまらないのか？と思います。

そのあたりは消費者教育を事業者や就業者の観点から出そうとしていますが、まだ昔の「お客様は神様です」という視点もございます。

マナーがよいお客様もいらっしゃる中、そういうカスタマーハラスメントをする方はお客様じゃないと私は思っております。消費者教育としてシールを作ってうまく広報する方法があればよいとも考えております。

#### (本庄委員)

ありがとうございます。条例ができた後の特に周知啓発のところでは、特にご指摘のように「○」をつけるときには慎重に考えないと怖いですね。

これで「○」と言われると確かにいろんなケースがあります。「×」は書きやすいですが、「○」のところについては慎重に検討が必要です。

ありがとうございます。

今日の議題に関しては、この骨子の方向で進めていいかというのが一番の議題です。現在、骨子案になっておりますが、大きな方向性として、この方向でよろしいでしょうか。

(委員から異論無し)

皆様がご関心があるのが、この骨子案、あるいは条例やその後、具体的に落とし込んでいくところの指針であるとか、今後のスケジュールのところを事務局からご説明いただいてもよろしいですか。

(事務局：就業支援局 鈴木局長)

今後、本日ご審議いただいて、おおよそ6月の中旬から7月上旬にかけてパブリックコメントにて県民の皆様にご意見を伺います。

その後、ご意見を反映した骨子をまた皆様に、7月下旬8月、書面でご報告をいたします。また条例案につきましては、県の法規部署と協議の上、事務局で作成していくこととなります。

先ほどもご説明いたしました、施行日は令和8年4月を目指しておりますので、間に合うような形で、条例案を県議会の方になるべく早い時期に諮っていくという方向となります。

条例案が成立して施行期日までの間には、県民の皆様はこの条例について周知していかなければならないため、並行して作業を進めてまいります。

(本庄会長)

ありがとうございます。その他関連して何かご質問等ございますか。

皆様の様々のご意見ありがとうございました。それではそろそろ時間も参りましたので、本日の議事は終了させていただきます。円滑な議事進行にご協力いただきましてありがとうございます。議事の進行を事務局にお返ししますよろしく申し上げます。

(長尾課長)

本庄会長ありがとうございました。

閉会にあたりまして、経済産業部齊藤部長からご挨拶を申し上げます。

(経済産業部 齊藤部長)

本日は長時間にわたりまして、ご審議をいただきまして、誠にありがとうございました。

また委員の皆様からは条例骨子案に対しまして、数々の貴重なご意見、ご提言をいただきましたこと重ねて御礼を申し上げます。

こちらにつきましては、皆様からのご意見を踏まえまして、できるだけ早期の条例の制定に向けまして、また準備を進めてまいりたいと思います。

また条例の制定作業と並行しまして、指針の策定ですとか、関連情報の提供、それから啓発、そのような、カスハラ防止に向けた実効性を高めるための対策を着実に進めていきたいと考えております。

引き続きですね、皆様のご指導ご鞭撻を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:産業人材課 長尾課長)

最後に事務局から連絡事項がございます。

今後のスケジュールについてでございます。

本日いただきましたご意見ご提案を踏まえ、骨子案の修正整理の上、条例制定に向けた準備を進めてまいります。

なお実際の条例案の策定につきましては、県の法規担当部署とですね協議の上、事務局で作成をしてまいります。

引き続き皆様のご理解ご協力の方を承りますよう、よろしく願いいたします。

では、以上をもちまして第2回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。