

条例の骨子案等について議論 ～第2回カスタハラ防止対策検討会議を7月29日に開催～

- 京都府では、カスタマーハラスメントの現状を分析し、条例制定を含む防止に向けた対策のあり方を検討するため、「京都府カスタマーハラスメント防止対策検討会議」を設置しています。
- 7月29日に第2回検討会議を開催し、条例の骨子案等について協議しますので、当日の取材をお願いします。

1 日 時

令和8年7月29日（水）16時00分～18時00分

2 場 所

京都経済センター4階 4-D会議室
（京都市下京区四条通室町東入函谷鉾町78番地）

3 議 題（予定）

- ・カスタマーハラスメント防止対策の方向性について
- ・京都府カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の骨子案について
- ・意見交換

4 委 員

別紙1のとおり

※京都府からは 企画調整理事兼副部長 河島 幸一 が出席（事務局）

（参考：第1回対策検討会議の概要）

別紙2のとおり

（参考：今後のスケジュール）

今回の検討会議を含め、年内に2回開催予定

【本報道発表に関するお問合せ】

商工労働観光部労働政策室 室長 草分 TEL 075-414-5080
課長補佐兼係長 加藤 TEL 075-414-5550



京都府カスタマーハラスメント防止対策検討会議 委員名簿

氏 名	所 属
いけうち ひろみ 池内 裕美	関西大学社会学部 教授
おおにし しょうぞう 大西 省 三	日本労働組合総連合会京都府連合会 副会長 U Aゼンセン京都府支部 支部長
おかだ かず き 岡田 一毅	奥村・岡田総合法律事務所 弁護士
きむら ひろゆき 木村 浩之	京都商店連盟 副会長
しば たかし 柴 隆利	京都府商工会議所連合会 (京都商工会議所 理事・会員部長)
ながいわ けいこ 永岩 慧子	龍谷大学法学部 准教授
まつだ のりこ 松田 典子	全国消費生活相談員協会関西支部 運営委員
やまぐち やすひろ 山口 靖弘	京都府中小企業団体中央会 理事・事務局長

(五十音順・敬称略)

【オブザーバー】

氏 名	所 属
たなせ しん 棚瀬 慎	京都労働局 雇用環境・均等室長
わたなべ まこと 渡辺 誠	京都府参与 (雇用創出・就業支援担当) (京都大学経済研究所 教授)

(五十音順・敬称略)

第 1 回 京都府カスタマーハラスメント防止対策検討会議 結果概要

- 1 日 時 令和 8 年 6 月 2 日（火）12 時から 14 時
- 2 場 所 京都経済センター 4 階 4-B 会議室
- 3 出席者 永岩委員（座長）、池内委員、岡田委員、松田委員、山口委員、棚瀬オブザーバー（欠席：大西委員、木村委員、柴委員、渡辺オブザーバー）
- 4 概 要 「カスタマーハラスメントの現状及び防止に向けた対策のあり方」について委員から意見をいただいた。

5 主な意見

○カスタマーハラスメントの現状について

- ・最近では、取引先からの過度な要求など BtoB 型のカスタマーハラスメントや教育機関からの相談が増えている。
- ・訪問介護や訪問看護等の現場からは、個人宅が「職場」となり、他者の目が入りにくいなか、利用者がその「家族」からカスタマーハラスメントを受けたとしても、対応に逡巡してしまうケースがあると聞く。
- ・医療現場では、医師の「応召義務」を盾に患者からカスタマーハラスメントを受けることも多い。
- ・中小企業においては、マンパワー不足等により、カスタマーハラスメント防止対策に係るマニュアルの整備が難しいといった事例も見受けられる。

○カスタマーハラスメントの防止に向けた対策について

- ・カスタマーハラスメントを未然に防いでいくためには、消費者教育やポスター等を活用した消費者への啓発が必要。
- ・カスタマーハラスメントの防止対策を企業に委ねるだけでは不十分であり、実効性を高めていくためには、行政が業界団体とも連携しながら積極的に企業の後押しをしていくことが重要。
- ・今回の法制化により企業内に相談窓口が設置されるが、カスハラが発生した際にどれの方が窓口相談に行くかという点では、相談しやすい雰囲気づくりが企業にとっての課題。
- ・京都は大学生が多い地域特性を有しており、若年層への教育・啓発を重視すべき。
- ・訪日外国人観光客が多い京都の特性を踏まえ、多言語による周知やマナー啓発を進めるべき。

○条例化の適否について

- ・カスハラは職場だけでなく社会全体で対応していくべき問題であり、社会全体で共通認識を持った上で、事業者、顧客、行政機関及び教育機関などがそれぞれの役割を果たしていくためにも条例を制定する方が望ましい。
- ・個々の企業の取組だけではカスハラを無くしていくことは困難であり、カスハラを防止していくための後ろ盾として、ぜひ条例を制定いただきたい。
- ・カスハラ防止に向け、対策を事業主にのみ委ねるのではなく、自治体が率先して方針を打ち出し、社会全体の理解を醸成していくことが重要であり、条例の制定に賛成する。
- ・条例制定は意義のあることだが、行き過ぎたカスハラ対策は、消費者側の萎縮を招いてしまい、消費者の権利の抑制に繋がる恐れがあるため避けなければならない。

○条例の内容について

- ・現行の法体系でカスハラに対応していくのは難しいと感じており、実効性の担保という観点から、罰則付きの条例を検討されている三重県の動向に注目している。
- ・罰則の導入については慎重に検討すべきであり、まずは教育や啓発を通じて社会全体の意識醸成を図ることが重要である。京都の文化や観光産業を守る観点からも、条例を通じて社会全体で取り組む姿勢を示すべきである。
- ・消費者基本法では、消費者には意見を述べる権利が保障されており、実際に苦情や要望からサービス向上につながることもあるため、条例を制定するにしても、それによって消費者の立場が弱くなり、意見を出しにくくなるようなことは避けるべき。
- ・企業側の困惑を避けるため、条例と国の指針等との間で齟齬が生じないようにすべき。