

## 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、実効性を高めるためには、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だけの方が窓口相談に行くかという点では、相談が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。