

第2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7月29日（水）16時から18時
- 2 場 所 京都経済センター 4階 4-D会議室
- 3 出席者 永岩委員（座長）、池内委員、大西委員、木村委員、柴委員、松田委員、山口委員、棚瀬オブザーバー、渡辺オブザーバー（欠席：岡田委員）
- 4 概 要 「カスタマー・ハラスメント防止対策の方向性」及び「京都府カスタマー・ハラスメント防止条例（仮称）骨子案（たたき台）」について委員から意見をいただいた。

5 主な意見

○保護対象の範囲について

- ・法律で保護されていない部分を補完することこそ条例の意義であり、保護対象を雇用関係のある労働者に限定せず、個人事業主、フリーランス、インターシップ参加者に拡大することについて高く評価する。
- ・働きやすい職場づくりの推進という観点では理解するが、将来的に、地域活動を行う自治会役員やPTA役員なども保護対象とする必要がでてくることも考えられ、対象外として問題ないか懸念している。
- ・京都府が他県より対象を限定する理由は明確に説明する必要がある。

○カスタマー・ハラスメントの定義について

- ・本人が、精神的な苦痛を受け、嫌な思いをしたのであれば、カスタマー・ハラスメントとしてよいのではないか。
- ・カスタマー・ハラスメントの定義が国の定義と異なると現場が混乱することから、国との整合性を重視すべきではないか。また、「精神的苦痛」という基準は曖昧で、苦痛の感じ方は個人差が大きいことから、主観的要素が強く判断基準として不安。
- ・法との差異を明確に整理し、分かり易く説明できるようにする必要がある。

○事業者団体の責務について

- ・事業者団体によって能力差があり、基本方針の策定などに対応できない組織も多くあるのが実態。
- ・基本方針の作成について、業界団体が存在しない業種もあれば、1業種に複数団体がある場合もあることから現実的ではなく、また、事業者団体の責務として課すのは重すぎるのではないか。
- ・事業者団体に属さない働き方が増えているなか、事業者団体に責務を課すことは中途半端だと感じており、実効性にも疑問がある。
- ・業種によっては、独自の慣習や課題があることを踏まえると、カスタマー・ハラスメント対策を行っていく上で、事業者団体の役割は重要。
- ・事業者団体には、各業界において、どのような行為が社会通念上許容される範囲を超えるのかについて、具体例や考え方を整理・共有する役割が期待される。

○罰則規定の是非について

- ・罰則を必ずしも否定するものではないが、現段階では時期尚早であり、未然防止を最優先に考えるべき。
- ・罰則ではなく、まずは教育・相談・啓発が重要。
- ・悪質なカスタマー・ハラスメントに対する罰則は、実際に適用しなくても抑止力になる。

○京都府条例の独自性について

- ・特徴的な取組を打ち出すことができれば、府民や事業者への周知促進にもつながり、啓発効果も高まるのではないかと。単に条例を制定するだけでは、府民や事業者の認知や関心が十分に広がらず、取組が埋もれてしまう可能性がある。
- ・京都ならではの取組としては、大学等と連携した大学生向けの消費者教育や観光業・伝統産業向けの業種別ガイドラインの作成、多言語リーフレットや啓発動画の作成による外国人観光客や外国人住民向けの周知・啓発などが考えられる。
- ・カスタマー・ハラスメントは、全国共通課題であり、無理に独自色は必要ないのではないかと。

○条例名称について

- ・「京都府カスタマー・ハラスメント防止条例」とした上で、副題を設ける形で条例の特色を表現するのがよいのではないかと。
- ・条例では各主体の責務を定めることになるが、それらに共通する目的はカスタマー・ハラスメントの防止にあるため「防止」という言葉はぜひ盛り込むべき。
- ・「カスタマー・ハラスメント禁止条例」とすれば、カスタマー・ハラスメントが発生した際に、周りが「それは禁止されてますよ」とすぐに伝えることができる。
- ・「京都府カスタマー・ハラスメント防止及び適切な苦情対応の促進に関する条例」とすれば、カスタマー・ハラスメントの防止だけでなく、正当な意見や苦情を適切に受け止める姿勢も明確に示せるのではないかと。

○その他について

- ・カスタマー・ハラスメントの多くは、初期対応の失敗から過激化するケースが多いため、スポットバイトなど職場を理解していない者任せにせず、権限ある者への迅速に引継ぐことが重要。
- ・高齢者や障害のある方への対応は重要な課題であり、合理的配慮についても検討課題として議論すべき。
- ・条例は制定して終わりではなく、施行後の効果を継続的に検証し、その結果を次の施策や必要に応じた制度の見直しに反映する仕組みが必要。