

北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針（素案）についての意見募集結果

令和7年3月26日

北海道カスタマーハラスメント防止条例に係る指針（素案）について、道民意見提出手続により、道民の皆様からご意見を募集したところ、3団体から、延べ13件のご意見が寄せられました。

ご意見の要旨及びご意見に対する道の考え方については、次のとおりです。

意見の概要	意見に対する道の考え方※
<p>○P1・第2・1「顧客等の考え方について」：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・条例第2条第1項において、「顧客等」について「公共サービスを含む」とされているが、【顧客の例】においては、公共サービスの主な受益者となる北海道民や各自治体の住民に関係する内容が掲載されていない。</li><li>・公共サービスの現場においても、一部の住民や議会議員による威圧的・暴力的な言動によるハラスメント事例が生じており、北海道知事は昨年12月の道議会知事総括質疑において、道庁庁舎へのセキュリティゲートの設置を検討する方針を説明されているなど、自治体職員を守る対策も急務と考える。</li><li>・行政職員の心身の不調の要因には、住民や住民の代表である自治体議会議員によるハラスメントを挙げる者が多く、昨今問題となっている若年層の早期離職の一因と考えられ、これらの対策は離職防止による公共サービスの充実という視点からも必要な対策と考える。</li><li>・これらを踏まえ、【顧客の例】に「・公共サービスの受益者となる住民や自治体議会議員など住民を代表する者」など、対象として明示するべきと考える。</li></ul>	<p>●P15第6参考の参考資料に、公共サービスの場面で地域住民と記載しており、同様に議会議員を追加する。</p> <p style="text-align: right;">A</p>
<p>○P6 1 道の責務：</p> <p>「第3責務等に関する事項」について、指針案では、道、市町村及び関係機関が連携する際における具体的な役割が不明瞭であると思われる。</p> <p>市町村は、自治体内での周知啓発が主な役割になることが想定されるが、本指針ではこの点について言及している記述はないので、明文化していただきたい。</p> <p>また、前述の内容と関連するが、民間事業者が受けるカスハラについては、道の相談窓口ではなく、市町村に対して相談が寄せられる可能性も考えられる。その際、当該事業者には道の相談窓口を案内することが市町村の役割となるのか、事案の内容によっては市町村職員が対応を協議する場にアサインされる可能性があるのか可能な範囲で明示願いたい。</p>	<p>●条例第4条の道の責務に左記記載がある。</p> <p>市町村との協力・連携は重要と考えるが、条例では、市町村の責務や役割を規定していないため、意見については、今後の施策の進め方の参考とさせていただきます。</p> <p style="text-align: right;">C</p>

<p>○P1 第2 条例の用語に関する事項（定義）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【顧客の例】に、イベント参加者や交通機関利用者を例示するのであれば、「電話等による相談者」を追加したい。「第6 参考」に「電話相談、電話注文」の記載があり、民間企業や公的機関の電話相談窓口でもカスタマーハラスメント事例は深刻であることから明示したい。</li> </ul>	<p>●P15第6参考の参考資料に、電話相談、電話注文の場面で、顧客等を相談者、購入者、従業者等を電話対応スタッフ、オペレーターとして記載しております。</p>	B
<p>○P2 3 事業者団体の考え方について：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1つ目の○「営利を目的としない」は分かりにくい。前後の文脈から「営利・非営利」とした方が分かりやすい。</li> </ul>	<p>●P2の事業者団体の記載を、登記や法人格の有無、営利・非営利及び事業の規模の大小を問わず、に修正する。</p>	A
<p>○P3 4 従業者等の考え方について：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【従業者等の例】に「相談員」を追加いただきたい。記載のあるオペレーターでは業務の具体性に乏しく、民間企業や公的機関の電話相談を担う相談員は顧客対応の最前線に立ち、カスタマーハラスメントの被害に遭うことが多いため。</li> </ul>	<p>●P15第6参考の参考資料に、電話相談、電話注文の場面で、顧客等を相談者、購入者、従業者等を電話対応スタッフ、オペレーターとして記載しております。</p>	B
<p>○P4 5 カスタマーハラスメントの考え方について：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【カスタマーハラスメントの代表的な例】の3類型が分かりにくい。「(3) 要求が妥当性を欠く場合」はよいとして、「(1) 要求の妥当性にかかわらず、態様や程度が社会通念上不相当な言動」は、ア～ケの例示が、いずれも「態様」を指すものであることから「(1) 要求の妥当性にかかわらず、態様が社会通念上不相当な言動」とし、同じく「(2) 要求の妥当性に照らして、態様や程度が社会通念上不相当な言動等」は、ア～ウの例示が「過度」という「程度」を指すものであり、かつ(1)との表現の整合性を図ることから「(2) 要求の妥当性にかかわらず、程度が社会通念上不相当な言動」としてはいかがか。</li> </ul>	<p>●P4の【カスタマーハラスメントの代表的な例】の(1)(2)については、どちらも態様や程度を含んでいることから、記載のとおりとさせていただきます。</p>	B
<p>○P5 5 カスタマーハラスメントの考え方について：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同項(1)の例示のうち「ケ 従業員個人への攻撃、要求」を「ケ 従業員個人や家族への攻撃、要求」と「家族」を追加できないか。カスタマーハラスメントが過激化していくと家族への行為も懸念されるため。その場合、下段に「・従業者等の家族への攻撃、要求を含む」を追加してはいかがか。</li> </ul>	<p>●P5の「ケ 従業員個人への攻撃、要求」に家族を追加することについては、顧客等から家族への攻撃等がその従業員個人の就業環境が害される攻撃となるものは、原文内容に含まれることから、記載のとおりとさせていただきます。</p>	B

<p>○P 6 第3 責務等に関する事項：  ・「1 道の責務について」の【基本的施策】に事業者団体への支援を明記すべきではないか。「4 事業者団体の責務について」において、事業者団体は事業者が行う対策マニュアルの作成や相談体制整備に対する協力・援助を求められているが、規模の小さい事業者団体にとっては相当な負担となることから道による支援が欠かせないと考える。「・事業者団体への支援」を追加してはどうか。</p>	<p>●P 6の基本的施策については、条例を基本に記載していることから、意見については、事業に関することとして、今後の施策の進め方の参考とさせていただきます。</p>	C
<p>○P 8 第4 カスタマーハラスメントの対処方法に関する事項：  ・（1）事前の準備の「ア 事業者の基本方針・基本姿勢の明確化」において、「カスタマーハラスメントを許さない」や「場合によっては取引を停止する」との記載があるが、後段は「取引」はBtoBを想起させるので、BtoCを含むのであれば「場合によっては売買・取引を停止する」とした方が分かりやすい。</p>	<p>●P 8の事前の準備の「場合によっては取引を停止する」の取引については、BtoBのほかBtoCを含むものとして整理していることから、記載のとおりとさせていただきます。</p>	B
<p>○P 9 ウ マニュアルなどの対応方法や手順の策定：  ・第4段落に「安全対策を講じる」といった表現を追加できないか。過激化した来訪者から従業員を守るには音声録音や防犯カメラ付き面談室だけでなく、状況に応じた施設や設備が必要であり、「安全対策」を協調しておきたい。</p>	<p>●P 9に記載の音声録音や防犯カメラについては、カスタマーハラスメントの防止や安全対策も含めたものであり、事業者が行う従業員等の安全確保については、P 11などにも記載していることから、原文記載のとおりとする。</p>	B
<p>○P 10 （イ）カスタマーハラスメント行為者への対応：  ・【対応例】①の3点目「超過した場合は対応を断る。」は「超過した場合は対応を打ち切る。」が適当ではないか。</p>	<p>●P 10の記載について、超過した場合は対応を打ち切る。と修正する。</p>	A
<p>○P 11 （3）事後の対応：  ・（イ）警察等の関係機関や弁護士対応の検討の2、3行目にある「耐え忍ばざるをえない場合もあり」は、受忍を認めるように受け取れるので、「耐え忍ばざるをえないと判断する場合もあり」としてはどうか。</p>	<p>●P 11の記載について、耐え忍ばざるをえない場合には相談するよう勧めるものであり、耐え忍ばざるをえないと判断する前の対応についての内容であることから、記載のとおりとさせていただきます。</p>	B
<p>○P 13 2 顧客等の利益の擁護：  顧客等の利益の擁護において、消費者の権利擁護を明記いただいたことは評価する。カスタマーハラスメントは、社会全体として抑止しなければならないが、過剰な規制により消費者の改善行動を萎縮させないようにしたい。</p>	<p>●P 13の顧客等の利益の擁護については、法令等で定める権利に関する事項で、重要なものと考えております。</p>	E

※「意見に対する道の考え方」のA～Eの区分は次のとおりです。

A	意見を受けて案を修正したもの
B	案と意見の趣旨が同様と考えられるもの
C	案を修正していないが、今後の施策の進め方等の参考とするもの
D	案に取り入れなかったもの
E	案の内容についての質問等

問い合わせ先  
北海道経済部労働政策局雇用労政課  
働き方改革推進室  
電話：011-204-5354