

## 1.意見募集期間

令和6年7月19日～8月19日

## 2.意見の数

意見の総数:248件

## 3.取りまとめ方法等

- ・1つの回答の中にある、御意見と考えられる部分を「意見の件数」としてカウントしています。
- ・各御意見は、内容に最も近いと考えられる項目に分類しています。
- ・御意見については、明らかな誤字・脱字等、掲載する際に一部表現の修正を行っています。
- ・御意見の要旨を記載させていただくため、一部省略・加筆しています。
- ・同様の趣旨と考えられる御意見については内容をまとめて公表しておりますので、意見の総数とは合致しません。

## 4.意見の概要とそれに対する都の考え方

意見の概要	都の考え方
<p><b>【特色・条例全般に関するもの】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスハラは小売業にとって長年に亘る深刻な問題であり、社会全体で取り組むべき社会課題。今回、東京都が全国初となる条例の制定を検討されることに深く感謝。</li> <li>・ カスタマーハラスメントというのは「禁止」されるものであること、事業者、顧客等、就業者にも「責務」があること、指針や事業者による措置等を東京都が条例で決定する意義は大変大きいと感じる。</li> <li>・ 先駆的でありながら具体的かつ実効性の高い内容を含んでいることや社会全体でカスタマーハラスメントを防止していく姿勢に賛同する。</li> <li>・ 顧客と就業者が対等な立場であるという前提が大変素晴らしい。顧客が意見を言いにくくなるなどの意見があることは承知しているが、就業者としては顧客に気遣ってほしいわけではなく、対等に尊重してほしい。</li> <li>・ カスタマーハラスメントについて認知が広がり常識的な概念として定着してくれることを望ましく思う。その反面で就業者側が意味を取り違えて権利を主張する展開は危惧されることと思うが、顧客への配慮がなされていることで安心を感じた。</li> <li>・ このような条例が制定されて世の中に認知していただければ、働く人にも心強く、お客様にも純粋にお買い物を楽しんで頂ける。接客の楽しさを実感出来る条例の制定を、心より願っている。</li> <li>・ 全く落ち度が無い従業員が、理不尽なクレームに対して謝罪しなくてもいいような、条例を制定して頂きたい。</li> <li>・ カスタマーハラスメントについて、断れない環境にいたので、迅速に条例が制定されて欲しい。</li> <li>・ 都民が知らずに加害者にならないためにも、カスタマーハラスメント対策条例があることで、消費者やバイヤーの気づきになるかと思えます。条例が必要です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を実現し、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会の形成を促進するための条例案を検討してまいります。</li> </ul>
<p><b>【策定の趣旨に関するもの(条例の対象)】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「公共サービスを含む全ての職場」など、サービスを提供する全ての場で、サービスを受ける立場の方が対象である事を強調して頂きたい。</li> <li>・ 圧倒的に強い立場にある事業者と消費者、行政庁と住民の対等な関係を構築するには、消費者基本法に規定された「消費者の権利」や住民が有する「参政権」、国民の権利の尊重がまず高らかに謳われなければならない。</li> <li>・ 「誰もがカスタマーハラスメントを受ける側にも行う側にもなり得る」ということは、他のハラスメントや犯罪、事故などと比較して強調しなければならないと考えたと思料するが、根拠やデータも示されておらず、削除すべきである。</li> <li>・ 消費者が商品やサービスを購入する相手方は、事業者であり労働者ではない。また、事業者と個人の消費者との力関係は、通常、事業者が有利である。住民と行政庁との関係も、通常、給付の決定や支給、許認可は行政庁に権限があり、行政庁が圧倒的に優位。「対等な立場に立って」と考えるなら、それに先立ち、「顧客等と事業者・行政庁が対等の立場に立って、交渉できる」ということが確保されなければならない旨を規定すべき。</li> <li>・ 事業者と、消費者や住民との本質的な力関係を見ることなく、顧客等が従業員を叱責するという場面だけを想定して条例を作ることは、正当な消費者の権利や住民の権利を弾圧する恐れがある。</li> <li>・ カスタマーハラスメントの防止義務は、第一義的に事業者にあるということを明記すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京で働くあらゆる方をカスタマーハラスメントから守るため、現場の拠り所となるルールが強く求められています。意見の申出を不当に妨げないことや働く方と顧客等が相互に尊重し合うことも重要です。このため、カスタマーハラスメントを行ってはならないという禁止規定を設けることで、行為の抑止効果を期待するとともに、顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。</li> <li>・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたっては、頂いたご意見を参考としてまいります。</li> </ul>

<p><b>【策定の趣旨に関するもの(条例の構成)】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメント条例での第1条は、「趣旨規定」ではなく、「目的規定」が適切である。</li> <li>・ 「東京が未来へと発展を続ける鍵」の文言は、カスハラ条例の目的、防止の手段などを端的に記述すべきである。</li> <li>・ 「社会全体でカスタマーハラスメントを防止」という考え方は法規範を定める条例としては採用すべきではない。労働者に安全な労働環境を提供する「事業者」の義務を明確にし、それと相まって、都や労働者、都民が果たすべき役割や施策を規定すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 頂いたご意見を参考に条例案を検討してまいります。</li> </ul>
<p><b>【目的・基本理念に関するもの】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者は顧客等と異なり、法律事項に対し組織的対応、相談が可能であり、組織からの保護が本条例によって規定される就業者と、一個人である顧客等は対等の立場になりえず、明らかに顧客等が不利であるため、その点を考慮すべき。</li> <li>・ 「消費者の正当なクレームには誠意をもって答えること」という項を加えるべき。</li> <li>・ 対応者は正当なクレームに対して誠意ある対応をしなければいけない旨を条文に加えるべき。</li> <li>・ 事業者に対して消費者の方が立場が弱いことを考慮するべきである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメントを行ってはならないという禁止規定を設けることで、行為の抑止効果を期待するとともに、顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。</li> <li>・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「基本理念」で書かれているものは「目的規定」に記述することで解決する。あえて書くならば、国民民主党の法案の基本理念、①安全な就業環境の確保、②事業者が就業者等に対して安全な就業環境を提供して、就業者を保護するための取組を自主的に行うことが重要であること、③消費者の権利に特に配慮すること、を参考にし、簡潔にすべき。</li> <li>・ 目的が、「顧客等の豊かな消費生活」を冒頭に書いているが、就業者の保護が条例の目的なので、「就業者の安全及び健康の確保、事業者の安定した事業活動、顧客等の豊かな消費生活を実現し・・・」ではないか。</li> <li>・ 「就業者の人格又は尊厳を侵害し、就業者の就業環境を害するとともに、事業者の事業の継続に影響を及ぼすもの」云々は、目的に書くことであり、特段、基本理念というべきものではないため、削除すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 頂いたご意見を参考に条例案を検討してまいります。</li> </ul>

【目的・基本理念に関するもの】

- 基本理念の2つ目は、カスハラが生じない場面では適用されないものとも読めるので、見直しが必要ではないか。
- 条例の目的・理念のところにカスハラと並列してセルハラも加えるべき。
- 目的に店側のハラスメント禁止も盛り込むべき。
- 就業者と顧客は基本的人権の下に平等かつ対等な立場であることを明記すべき。
- 「顧客等と就業者の対等な関係」というものは、はじめからバランスが事業者側に傾いていることを意識すべきであり、「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」という内容について、「何人も、あらゆる場において、顧客や事業者などそれぞれの立場を問わず、著しい迷惑行為を行ってはならない」とするべき。
- 目的規定は、例えば、国民民主党が提案した法案を参考にすべき。
- 「東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに」については、責務の重要性の認識に誤りがあり、責務の順序は、東京都、事業者、事業者に付随して労働者、そして最後に都民(顧客等)の責務とすべき。
- 目的が「顧客等の豊かな消費生活」であるなら、消費者契約におけるカスタマーハラスメントに限定すべき。また、「カスタマー」だけではない、幅広い「ハラスメント」を規定するなら、「消費生活」だけに限定することは不適切である。また、「消費生活等」などとして「等」でごまかさず、「等」とは何かを明確にすべき。
- 「公正で持続可能な社会の形成」は、特にカスタマーハラスメントとどのような因果関係があるのか、また、「公正で持続可能な社会の形成」という文言が「カスタマーハラスメント防止条例」が目指す社会として適切かどうか、疑問であり、削除すべき。

- 製品を買い求める顧客やサービスの利用者等から、過大な要求や不当なクレームを受け、従業員が人格を傷つけられ精神的なダメージを受ける状況に対し、東京ならではのルール作りが強く求められています。
- このため、現場において根拠を持って対処するための独自の条例化の検討を進めています。事業者の責務として、従業員がカスタマーハラスメントを行わないようにすることも求めたいと考えています。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。

- 「社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る必要がある。」について、他のハラスメントや、事件・事故と比べて、なぜ社会全体でその防止を図る必要があるのか不明確であり、削除すべき。
- 「カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場に立って、相互に尊重する。」について、消費者と事業者との関係を「カスタマー」が「商品やサービスの販売者」よりも優越的地位にある一面的に規定するものであって、適切ではない。また、消費者の権利の獲得過程は、製品の規格・性能・成分や価格の設定など、圧倒的に優越的地位にある事業者に対して消費者が異議申し立てをしてきた歴史であり、そのことを基本理念に書くべき。さらに、行政庁に対して、情報公開や住民参加を求めてきた住民の権利も、同じ基本理念に書くべき。
- カスタマーハラスメントの防止は、事業者や行政庁が消費者や住民に適切に対応することが大前提であり、欠陥商品を販売し、行政の情報をひた隠しにし、住民の意見も聞かないなど、事業者や行政庁の対応に問題があるにもかかわらず、それを棚上げて、消費者や住民を「ハラスメント」を行う者として排除することは、断じてあってはならない。
- カスタマーハラスメントの防止を、現場の顧客等と就業者の関係で解決しようとする姿勢は誤りである。事業者が、従業員教育をしっかり行い、現場で「カスタマーハラスメント」が起きた時には、事業者が組織として責任をもって対処し、「労働者に安全な労働環境を提供する義務」を果たすべき。
- 「カスタマーハラスメント」について、その解決を具体的にどう考えるか、その基本理念を書くべき。「個々の職場や事業者にとどまらず」と言って、事業者の責任を「棚上げ」にするのは誤りであり、「事業者の義務として労働者に安全な労働環境を提供する」という義務が第一にあげられるべき。

- カスタマーハラスメントを防止するための措置を講ずる必要がある事業者が果たすべき責任について、条例及びガイドラインで明らかにしたいと考えております。検討にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。

【用語に関するもの】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• どのような行為がカスハラに該当するのかの定義をもっと具体化するべき。</li> <li>• 「著しい迷惑行為」は、抽象的な表現だけではわかりづらいので、具体例を挙げてほしい。また、いろいろな類型が複合的に発生するのでそれも考慮して例示していただきたい。</li> <li>• 対面におけるハラスメント行為だけでなく、SNSによる従業員への誹謗中傷についても条例における禁止行為の対象にして頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 著しい迷惑行為の代表的な行為類型や事例について、指針(ガイドライン)に例示していきたいと考えております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業側の一方的な主張を押し付けられるケース等も含めてカスハラとしてしまうと、傲慢なサービス提供者が増えてしまう恐れがあり、カスハラに該当する行為は、条件を限定的にし、その事例を明記して制定すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。</li> <li>• 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 教育の現場においてもハラスメントは許されるべきではない旨を強く規定するべき。</li> <li>• 福祉、教育、医療現場等におけるハラスメントも本条例の対象にすべき。介護福祉、教育、医療の現場では、支援が必要な利用者や患者及び家族のミスに対して支援者が指摘をためらうことがある。ケアを受ける側と提供する側が対等でありお互いに尊重し合うべきだという社会的な共通認識を築くことが重要であり、この条例に、介護福祉現場などをきちんと含めることが必要。</li> <li>• 議員からのハラスメントをカスハラの実例として明記すべき。</li> <li>• 条例またはガイドラインに、議員に対する「拡声器」を用いたハラスメント行為について記載するべき。また、拡声器による暴騒音の規制に関する条例の見直しを行うべき。</li> <li>• 顧客から依頼を受けて就業者に意見を言う者(いわゆるコンサルタント業や士業)も含めて頂きたい。</li> <li>• 「顧客等」の中に、旅行者(外国人)を記載するべき。</li> <li>• 顧客等の定義に、病院等の場合は患者やその家族、介護施設や訪問介護の場合は高齢者・障がい者やその家族も含まれることを明記して頂きたい。</li> <li>• 「就業者」の定義について「官民、営利非営利を問わず業務に従事する者」とするべきではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 働く方をカスタマーハラスメントから守ることは社会経済活動を維持していくことにほかならず、公務を含め、幅広い現場での対応が求められています。このため、就業形態によることなく、東京で働くあらゆる方をハラスメントから守る条例を検討しています。</li> <li>• 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主体を表す用語「顧客等」に多く対象を定義していることは本当に意義があると思う。特にお客様だけでなく「公的サービス利用者」等これまでなかなかカスタマーハラスメントとの認識が薄かった被害について明確にしていることは大変意義があり、「公的機関には何を言ってもいい」という意識を変えることになると感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客等の豊かな消費生活、就業者の安全及び健康の確保並びに事業者の安定した事業活動を実現し、公正で持続可能な社会の形成を促進するための、条例案を検討してまいります。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>①「顧客等から就業者に対する」という「顧客等と就業者」との法律上の関係②「著しい迷惑行為」に対して民事上刑事上の措置では対処できない理由とそのための方策の必要性と具体策の提示③「就業環境を害するもの」の「評価の基準」について、明確にすべき。</li> <li>「カスタマーハラスメント」は、刑事事件と民事事件で解決できるが、裁判手続きを踏むことは、手続的に大変であるから、訴訟経済上、裁判手続きを経ない解決を、この条例は提供するということなら、条例の意味はあると考えることができるが、そうであれば、明確に説明すべき。刑事事件や民事事件に該当しない、「条例」で規定する「カスタマーハラスメント」という領域は、具体的にどのようなカスタマーハラスメントなのか、明らかにすべき。</li> <li>主体の定義が無限定で、誰が条例の対象となっているのか分からないため、法規範として失格である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>条例案と合わせて、条例の考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>国より先に条例化したいなら、国も法制化に取り組んでいる「消費者契約」に関する「消費者と事業者」の関係性に着目した「カスタマーハラスメント」について、具体的な措置を盛り込んだ条例を制定することも一案である。そして、法律ができれば、調整すれば良い。</li> <li>「消費者契約」を基本とする「カスタマーハラスメント」について、政府において「労働施策総合推進法」の改正として法制化される可能性がある。都条例は法律との整合性を図らなければならないため、特に、事業者に対する義務規定が置かれた場合には、条例は、改正を必要とする可能性が高く、そのようなことがないよう、国と調整を図っておく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の法制度等と比較して条例の見直しを図るなど、弾力的な対応が求められることが想定されるため、あらかじめ条例の中に見直し規定を設けることとしております。</li> <li>検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>医療現場や介護現場における、入院・入居契約の中で、「患者や施設利用者による従業者に対するハラスメント」の防止を契約内容に明記し、「ハラスメント」が行われた場合は、その契約違反とすることなどの方策が考えられるが、「カスタマーハラスメント」を防止するのではなく、第一義的に、事業者が契約時に明確にすべきことである。また、逆のケースである介護従事者による入居者への虐待は別途法律で規定されているが、これは明確な「ハラスメント」であり、それとの調整規定も必要であるかもしれない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマーハラスメントを未然に防ぐ方法として、業界共通のマニュアル等も有効と考えており、今後、条例案と合わせて、検討していきます。ハラスメントに関する個別法については、施策を推進する中でも啓発していきます。</li> <li>検討及び施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。</li> </ul>

- 教育現場では、保護者の教職員に対する「ハラスメント」を理由に、子どもを「退学=学校から排除する方策」をとることはできないため、「教育上の配慮」という要素を加えた対策が必要となる。例えば、教育に携わる教員が保護者の苦情によって教育に割く時間が少なくなり、精神的な苦痛を感じるのは本末転倒である。教員免許を持っている者が教育に専念できるよう、教育委員会が、保護者の苦情は教員とは別の専門家が受け止めて対応できるよう、組織的に人員配置を整備するとともに、苦情処理のノウハウを蓄積して、苦情対応の専門家の資質向上に資するなどの方策を考えるべき。
- 「行政サービス」ではない「情報公開」や「説明会の開催」で、住民が対策を訴えて都庁に押し掛けてきたら、それは「ハラスメント」で排除するのか。住民の正当な要求が「カスハラ」の対象だとして「排除します」ということになれば、カスハラ条例は住民弾圧条例となりかねない危険な条例となる。その歯止めは、法規範として条例で明確にしなければならず、「行政サービス」の範囲を明確にしなければならない。
- 法律で定められている「行政サービス」は「消費者契約」のように、「提供を断る」ことはできないが、「たらいまわし」にすることで、行政は住民に手間と苦痛を与えることができる。一向に「窓口一本化」が図られず、たらいまわし状態が改善されない場合、それが積もり積もって住民の怒りが窓口で爆発したら、それは「ハラスメント」なのか。そうではあるまい。
- 「議員」による「地方公務員に対するいやがらせ」の防止として、都議会議員に順守を求めるためには、都庁が一方向的に定めるガイドラインではなく、都議会も賛成の議決を経た明確な条例の規定が必要である。

- 公務を含め、幅広い現場でカスタマーハラスメントへの対応が求められています。一方、行政サービスは、民間企業が提供する商品やサービスと異なり、住民が自由に選択できるものではなく、公務の従事者においても、すべての住民に対し、公平・公正に行政サービスを提供する義務を負っています。公務の現場におけるカスタマーハラスメントへの対応については、こうした特質を現場ごとに十分に考慮し、カスタマーハラスメントかどうかを判断する必要があります。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

- 「著しい迷惑行為」の、(2)不当な行為の「申出の内容が相当と認められない場合の例」として、「(3)顧客等の意見が正当な理由に基づく意見であっても、求める対応や対価が社会通念上相当と認められない場合」を盛り込むべき。正当な理由に基づく意見であっても、要求がエスカレートするケースもあり、「申出の内容が相当と認められない場合の例」においても上記(3)に触れていただくことが就業者や顧客等にもわかりやすい表現になると思料。また、事業者においては「過度な商品交換」「過度な金銭補償」の水準等につき、各業界のマニュアル等で具体的な検討を行う契機とできる。
- 定義規定が曖昧なため、ガイドラインの詳細を明示して頂きたい。
- カスハラは多くは、客は正当なクレームと思い、店は不当と思うことから発生する。会議で示された、ケーキのネームプレートの間違いに対して1億円の要求といったあり得ない事例ではなく、普通の口調で代金の返還を求めた場合等について、双方の言い分の妥当性を判断するガイドラインが必要。
- 事業者が実際に一番悩むのは、正当と不当の区別。「不当な行為」の「申出の内容が相当と認められない場合の例」に「申出の内容が、事業者の法的責任を『著しく』超える場合」を追加するべき。
- 何割かは常習者。商品の購入価格を超える弁済の要求、規定にないサービスの要求なども入れていただけるとありがたい。雇用者としてとるべき対策についてより踏み込んで、カスハラ行為者に対する損害賠償訴訟、来店の禁止、強制的な退店を可とすること等を明示していただけると、より抑止力になる。
- カスハラは具体的な定義を明確にし、従業員および事業者が何をもってカスハラと認識すべきかの基準を明示することが重要であり、豊富な事例の提示をご検討をお願いしたい。また、従来の暴言や脅迫だけでなく、SNS上での誹謗中傷、執拗なクレーム、従業員のプライバシー侵害など、現代的なカスハラ行為も明確に定義する必要があると考える。

- 著しい迷惑行為の代表的な行為類型や事例について、指針(ガイドライン)に例示していきたいと考えております。
- 一方、対象となる行為を明確に線引きする場合、ここまでならやってもよいというメッセージになることも懸念されます。
- こうしたことも考慮しながら、条例案と合わせて、条例の考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。



【カスタマーハラスメントの禁止に関するもの】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 禁止規定が公になることでカスハラ行為自体が確実に無くなることを切に願っている。数え切れないほどのカスハラを受けていたが今は管理職となり従業員を守る立場になった。お客様は神様の考えは昔の話。どうか東京都からのカスハラ防止条例を発信させ周知、認知、撲滅をお願いしたい。</li> <li>・ 禁止と明確に規定していただくのは大変ありがたい。やってはならないことの認識が浸透していくと思う。</li> <li>・ 「何人も、あらゆる場において」について、具体的な「場」の例があると、よりわかりやすいのではないか。</li> <li>・ 刑法に結びつくような緊急対応以外は、事業者が困っていることを何度か顧客に伝え、それでもその行為を止めない場合にカスハラとするべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例案と合わせて条例の考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にしてまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメントを行った時の罰則を設けるべき。</li> <li>・ 事業者であれば、この取り組みで抑制もできるが、カスタマーが個人であることも多く、罰則を設けるべき。</li> <li>・ 今回は罰則無しの条例とのことですが、今回の条例が施行されてもカスタマーハラスメントが減少しない場合には罰則付きの条例についてもご検討いただきたい。</li> <li>・ カスタマーハラスメントを行った際に、法令の規定に基づき、罰則が科されることを明記すべき。</li> <li>・ 悪質なケースは罰則も含めて検討してほしい。被害を受けた側は一生苦しむ場合もある。都民を守るためにも、カスハラ防止を最優先でお願いしたい。</li> <li>・ 罰則規定を設けた上で、消費者の保護機能を整備すべき。</li> <li>・ 「なお、条例に違反した場合の罰則規定はありませんが、カスタマーハラスメントの禁止を明示することで、行為の抑止効果を期待しています。」となっているが、文字や映像でカスタマーハラスメントを明示するだけでなく、どの行政や民間でも顧客の意見苦情の制度があると思うので、制度のご案内も必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 罰則を設ける場合、対象となる行為を明確に線引きすることが必要となり、その結果、禁止されない行為はしても良いというメッセージになることが懸念されます。幅広い行為を抑止するため、罰則がない禁止規定とし、ガイドライン等で条例の考え方や、刑法の効果等について示していきたいと考えております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害や疾病等を持つ方への配慮は当然必要だが、障害、疾病等によるものであっても「ここでやってはいけないことは、やってはいけない」というスタンスは明示していくことが必要である。障害や疾病等を持った方への対応は医療、心理等の専門家を入れたサポート体制を入れて対応をとっていただけるように、都で必要な助成をしたり、具体的な対応のマニュアルの例示や個別のマニュアル作成の作り方などが必要ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメントを未然に防ぐ方法として、業界共通のマニュアル等も有効と考えており、今後、条例案と合わせて、検討していきます。</li> <li>・ 検討及び施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法的規範として、「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」の規定を置くならば、対象となる者、対象となる場面を明確に特定すべき。</li> <li>・ 「あらゆる場」とは、「無限定」を意味し、法的には無意味である。よって、「何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない」と同じであり、無意味な「あらゆる場」という文言は、削除すべき。</li> <li>・ 「カスタマーハラスメントの防止」対策を効果的に行うには、「カスタマーハラスメント」を行う者と行われる者の関係性を明らかにしたうえで、的確な措置を講じなければならないが、「あらゆる場におけるカスタマーハラスメント」を射程とする規定は、あまりにも大雑把である。例えば、「顧客等」の定義を明確に限定し、「何人も、顧客等としてカスタマーハラスメントをしてはならない」と規定すれば、まだ法規範として考えることができる。ただし、「基本的考え方」では、「顧客等」も「範囲の特定=義務者の明確化」もなされていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 製品を買い求める顧客やサービスの利用者等から、過大な要求や不当なクレームを受け、従業員が人格を傷つけられ精神的なダメージを受ける状況を放置することはできず、東京ならではのルール作りが強く求められております。カスタマーハラスメントを禁止するとの考え方を明らかにし、安心して働くことのできる環境を確立したいと考えております。</li> <li>・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。</li> </ul>



- 就業者に非があることに修正要求を行うのは正当な権利であり、カスタマーハラスメントと決めつけるべきではない。
- 顧客等が権利として行う正当な要求をカスタマーハラスメントとして抑止するべきではない。
- カスハラは店側が正当なクレームに対して敏速に対応することによって防げるものではないか。
- 悪質な行為は刑法の対象であり、正当なクレームをカスハラと言い張って顧客をないがしろにする行為を助長するだけではないか。
- 就業者の対応に問題がある場合に、修正要求を行うことは正当な権利であり、禁止すべきではない。
- 「何人も、当該条例上の権利を濫用してはならない」旨を明記して頂きたい。
- 条例によって、正当なクレームに対応しない店が増えるのではないか。
- 定義について数値化してほしい。一回数秒、ふざけるな！などの発言で即カスハラ、となると経済が縮小する。慎重な議論をお願いしたい。

- 製品を買い求める顧客やサービスの利用者等から、過大な要求や不当なクレームを受け、従業員が人格を傷つけられ精神的なダメージを受ける状況に対して、東京ならではのルール作りが強く求められております。
- カスタマーハラスメントを禁止するとの考え方を明らかにし、安心して働くことのできる環境を確立したいと考えております。
- カスタマーハラスメントを行ってはならないという禁止規定を設けることで、行為の抑止効果を期待するとともに、顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。
- 事業者には、就業者がカスタマーハラスメントの行為者にならないよう努めることも求めます。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

- 「顧客等の権利を不当に侵害しないように留意する。」について、権利の範囲を拡大して捉えてしまう可能性があり、「顧客等の正当な権利を侵害しないよう留意する」の方がよいのではないか。
- 消費者の権利擁護に関する規定の表現が弱い。配慮の対象には、高齢者、女性、子供、貧困の方も含むべきではないか。
- 就業者が適切に対応しない場合もあるため、双方が誠実に対応するとの規定に変えるべき。
- 事業者側が「カスタマーハラスメント」とみなすことを適切に行うことが前提となっているが、そうであるならば、「カスタマーハラスメント」の認定の濫用を防止することについて、事業者に求める規定が必要ではないか。
- 就業者個人ではなく事業者に向けた内容で、クレーム・意見・要望を受け付ける場合があるが、この場合もハラスメントに該当する場合があるかどうか、消費者の権利を侵害しないように検討すべき。
- 顧客等への配慮規定はあるが、消費者としての意見を伝えることや役所・議会に市民としての意見を伝えることがしにくくならないようにすべき。
- 官民の事業者は消費者の権利、住民などの権利を侵害しないように過度な措置を取らないようにしないとイケない。
- 顧客には障害者もいるため、配慮が必要ではないか。
- 消費者の権利、住民の参政権、基本的人権の尊重は、「基本理念」に掲げるべき。

- カスタマーハラスメントを行ってはならないという禁止規定を設けることで、行為の抑止効果を期待するとともに、顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。
- 事業者には、就業者がカスタマーハラスメントの行為者にならないよう努めることも求めます。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

【各主体の責務に関するもの】

- 条例は、都内の事業者に対する都外の顧客等の行為も対象に含む可能性があるため、顧客、就業者、事業者全てが条例を適切に理解し、認識することが不可欠。東京都は、情報提供や啓発を通じて、事業者が適切な対策を講じるよう支援し、就業者の保護を促進していただくことを期待。その上で、この条例により、都、顧客等、就業者、事業者がカスハラ防止に取り組むことにより、「労働問題」から「経営・経済問題」として認識されることを強く期待する。これらの取り組みには、事業者がカスハラ防止を当然の責務とし、その重要性を正確に理解することが求められ、複数の都道府県で事業を展開している企業にとっても、この条例の適用範囲や影響度を正しく認識し、対応を行うことが不可欠です。
- 顧客等の責務について、現行の「必要な注意を払う」という表現に加え、カスハラ行為が明確に禁止されていることを条例に明記すべき。
- 店舗や商業施設内の専有部については私有地扱いであり、事業者側は顧客を選択・排除可能な旨を周知すべき。
- 事業者には、顧客との対応すべての録画を義務付けるべき。
- 事業者の責務として定める、マニュアルの作成や相談窓口及びその窓口の周知について、徹底するべき。
- 東京都は、この条例の適用と実施に関して、事業者への情報提供、啓発、教育、相談および助言を積極的に行い、支援体制を確立する責務がある。特に、消費者対応部門を持たない事業者や、地域に根差した事業者がトラブル発生時に適切な対応を取れるよう、具体的な施策の構築と迅速な実施が求められる。さらに、被害を受けた事業者への救済措置についても、検討を進める必要がある。この条例が、事業者と顧客の双方の利益を守り、持続可能なビジネス環境を実現するための基盤となることを期待する。
- 施策を推進するため、必要な財政上の措置を必ず講ずるべき。

- 働く人が持てる力を存分に発揮でき、事業活動が安定的に継続され、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができるよう、カスタマーハラスメントを禁止するとの考え方を明らかにし、就業者が安心して働くことのできる環境を確立したいと考えております。
- こうした考えのもと、各主体の責務について条例で規定するとともに、条例の運用の在り方、効果的な対策等を示すガイドライン等も検討していきます。検討及び都の施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にしていきたいと思います。

- 条例は、あくまでも事業者が就業者を保護する義務を課すにとどめ、顧客及び第三者に現行法以上の責務を課すべきではない。根本原因の事業者の規制は理に適うが、相対的に弱い立場の顧客等及び就業者に責務を課するのは慎重であるべき。
- 事業者が申し入れられる中止事項は消費者保護の観点から、明らかに刑事事件となるものに限定されるべき。
- 障がい者の中には、カスハラの「暴言」と誤解される症状が出るトゥレット症や、高次脳機能障害の方がいる。こうした障がい者に対する施策を各主体の責務に定めることを期待。具体的には、都は、合理的配慮が必要な障がい者に対する施策を行う、顧客は、障がいを証明できる障害者手帳、ヘルプマーク、診断書等を携帯し、症状が出た場合にそれを提示して理解を深めていただくよう努める、就業者は、顧客が障害者手帳等を提示し会話を求めてきた場合は適切な措置を講ずる、事業者は、合理的配慮を必要とする障がい者に対する理解を深め、就業者の理解促進や誤解を防止するための施策を講ずるよう努める。
- 各企業の対応として、「消費生活相談員」等の有資格者を配置すべきであることを盛り込んで頂きたい。

- 顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けることとしています。条例案と合わせてこうした考え方や条例の運用の在り方を示すガイドライン等も検討し、啓発も進めていきます。
- 検討及び施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にしていきたいと思います。

<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的な考え方では、カスタマーハラスメントを行う者は都民に限らないこと、さらに、都内の事業者に関連する業務に係るカスタマーハラスメントについては、東京都の区域外でもこの条例の対象とするとしていくことから、埼玉県や千葉県においてカスタマーハラスメントが行われた場合、条例の地域的効力に関する問題が生じるのではないかと。</li> <li>それぞれの責務については、パワーハラハラスメントに関する施策を定めた「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」や、国民民主党の法案の規定を参考にして規定すべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>都の区域外に所在する事務所・事業所及びそれに準ずる場所で業務を行う者は、合理的関連性が認められる場合、「就業者」となり得ると考えています。</li> <li>条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方、効果的な対策等を示すガイドライン等も検討していきます。 検討にあたり、頂いたご意見を参考にしていきたいと思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「事業者は、就業者が顧客等としてカスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努める」とは、就業時間外の行動について、就業者を指導するよう事業者に課しており、不適切ではないかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマーハラスメントは誰もがその行為者にも被害者にもなり得るものであり、社会全体で防いでいくことが必要であることから、事業者の責務として、従業員がカスタマーハラスメントを行わないようにすることも求めたいと考えています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>就業者の責務について、顧客対応において適切な対応が促進されるよう、「顧客等の心情に配慮した言動」を明記すべき。</li> <li>事業者は就業者への措置として、消費者の権利を侵害する恐れのある行為や消費者からの苦情につながる行為を行わないことを含めるべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定を設けています。</li> <li>条例案と合わせて条例の考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。 検討にあたり、頂いたご意見を参考にしていきたいと思います。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>実施に当たっては特別区及び市町村との連携を図るとのことだが、具体的に何を想定しているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマーハラスメント防止は、地域を含む社会全体で取り組む必要があり、地域社会の実情に詳しい区市町村との協力による周知・啓発等が必要と考えております。</li> </ul>

## 【カスタマーハラスメントの防止に関するもの】

- 罰則規定はないようだが、禁止事項の明示だけではなく、事業者との適切なコミュニケーションや悪質ではない倫理的な消費行動を促す啓発活動や消費者教育を推進することも必要ではないか。
- 消費者側へ条例をどのように浸透させていくのかや、条例違反をした消費者への対応について知りたい。
- 義務教育学校の教員には、原則として時間外勤務を命ずることは禁止されているが、保護者などで時間外の対応を要求してくる場合があり、学校設置者から時間外は対応しない旨、周知を徹底するべき。また、LINE等のSNSの問題は、勤務時間外に起こる問題であり、SNSの内容には教員が介入できないため、学校に対応を求めるのは不当なハラスメント行為である。適切な防止策を取っていただきたい。
- 学校などに、地域の問題で、管轄外の内容について勤務時間外にも対応を強要してくる場合があるが、勤務時間外は電話を留守番電話にして対応しない、電話はすべて録音することにして不当な電話は記録に残す、等の対応が有効ではないか。また、専門の対応窓口を設け、教員の対応が必要と考えられる内容に限り、勤務時間内に学校に電話を回す、という仕組みを作るべき。
- カスタマーハラスメントの防止対策には、個々の店だけでの対応には限界もある。国の機関が連名で発信をするポスター等は効果的。公共機関が強い警告を発信するべき。
- 東京都は、情報提供や啓発を通じて、事業者が適切な対策を講じるよう支援し、就業者の保護を促進していただきたい。
- 都民に、カスハラがなぜ問題であるかを周知し、適切な行動を促すための啓発活動をお願いしたい。
- 東京都が実施する施策例については、より具体的に記載すべき。
- 禁止条例に賛成だが、企業・自治体の商品又はサービスの品質に関するコールセンターが、外部委託や十分な人員の配置がないことなどにより電話が繋がらない状況があり、その改善を強くお願いしたい。
- 何が正当で何が正当でないかを判別するマニュアルを作成すべき。
- 公的サービス利用者に対する利用中止のハードルは現在とても高いため、どういった場合に公的サービスであっても利用制限中止ができるかについて、東京都で考え方等を含め例示してほしい。
- ハラスメントには複数人で対応する旨を明記して頂きたい。
- 非通知での暴言電話等、対応が難しい場合に際して、都としての具体的な行動指針を示してほしい。
- 指針(ガイドライン)に厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」のように具体的な行為を列挙して頂きたい。例えば「時間拘束型」と指針に提示されれば、事業者側の手引で具体的な時間の目安を検討できると思う。
- ガイドラインを策定するのはいいが、どれだけ有効性があるのかを評価又は認定する必要があるのではないか。
- 事業主にカスタマーハラスメントへの適切な対応についての知識や認識がない場合も多く、カスタマーハラスメントの被害者が受ける2次被害が非常に大きなものとなっている。被害を受けた当事者の協力も必ず得て、カスタマーハラスメントを防止するにはどのような体制整備が必要か、被害者へどういった配慮事項が必要かをより具体的に示して指針へ反映していただきたい。

- カスタマーハラスメントを禁止するとの考え方を明らかにし、安心して働くことのできる環境を確立したいと考えております。条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方、現場で役立つ効果的な対策等を示すガイドライン等も検討し、啓発も進めていきます。
- 事業者には、ガイドラインに基づき、カスタマーハラスメントを受けた就業者への配慮や手引の作成などの措置を求めます。事業者の支援として、単独で解決することが困難なケースなどについて、業界共通のマニュアルなどによる後押しも重要と考えています。
- 条例やガイドライン等の検討及び都の施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にしてまいります。

- ・ 事業者には、店と客のやり取りの録画を義務付け、その費用の補助を行うべき。
- ・ 双方のやり取りの客観的証拠がないため、水掛け論でさらに紛争が長引くだけである。やり取りすべてを録画することを義務付け、その費用を補助するのが先決。
- ・ マニュアルの策定や警備員の配置、防犯カメラ、電話の録音や応答機能などといった費用が掛かるものがあるので都が何らかの補助をすることでカスタマーハラスメント対策を事業者等が行っていきやすくなる。
- ・ 事業者への支援策の強化・カスハラ防止のための研修プログラムやマニュアルの提供、専門家の相談窓口の設置など、企業事業者がカスハラ対策を実施しやすい環境を整えることを更に具体的に進めていただきたい。
- ・ 事業者に対しカスタマーハラスメントが発生した場合の問題解決の仕組みを整備することを促進する必要があるのではないか。
- ・ 東京都の相談窓口具体的な行為について相談があった場合はどのような対応となるか。東京都から、直接行為者への連絡、改善指導、必要に応じて警察など関係機関への連携が行われるか。もしくは、事業者への情報提供などに留まるものか。
- ・ カスタマーハラスメントが発生した際に、顧客等と就業者双方の言い分を聞き、調停する制度を作るべき。
- ・ 「相談及び助言」の窓口は、事業者だけでなく、消費者側の窓口も設けるべき。
- ・ 取引先からのハラスメントについては、取引を停止されては会社の経営に大きく影響するため、言い出すことが難しい。こうした場合、取引先に外部からの匿名の情報提供を受け付けてくれる窓口があると良い。事業者への取組を促していただきたい。
- ・ 自治体を含む都内事業者向けに相談窓口を設置すべき。
- ・ 企業側と消費者側の主張が対立し平行線となった場合、相談し解決出来る窓口を東京都で設立してほしい。

- ・ カスタマーハラスメントによる被害や事業経営への影響、消費活動で発生するトラブルなど、様々な相談に総合的に対応していく必要があると考えています。就業者の安全や健康を確保する事業者の取組をサポートすることも必要です。こうした考え方について、ガイドライン等も検討し、事業者等への啓発等も進めていきます。
- ・ 検討及び施策の推進にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

- ・ 「何でもカスタマーハラスメント」とされて住民の都政に対する正当な権利が侵害されかねない。都庁のマニュアルの作成に当たっては、経済団体と労働組合だけではなく、都民の代表を加えた検討委員会で、都民に公開し、都民の意見を聴きながら、手引書を作成すべき。また、都に関する場合は、都に第三者機関を設けて、「カスタマーハラスメント」の判断をすべき。
- ・ 国民民主党の法案に盛り込まれている、カスタマーハラスメントの被害を受けた労働者への相談体制の整備、保健医療サービスの提供、再就職の促進、民間団体の活動に対する支援、カスタマーハラスメントの防止に資する人材の育成等、調査研究の推進、啓発及び教育、連携協力体制の整備については、条例に盛り込むべき。
- ・ 国民民主党の法案に盛り込まれた施策のうち、都の条例の「基本的考え方」に採用しなかった施策について、その理由を明確にすべきである。
- ・ 「カスタマーハラスメントの防止に関する施策の実施及び実施状況を検証」し、「カスタマーハラスメントの防止に関する取組の状況を勘案する」ためには、追跡調査が必要であるため、条文に追加すべき。

- ・ 公務の現場におけるカスタマーハラスメントへの対応については、その特質を現場ごとに十分に考慮し、カスタマーハラスメントかどうかを判断する必要があります。
- ・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。
- ・ 施策については、条例において基本的な事項を示し、具体的な内容についてガイドライン等で示していきたいと考えております。
- ・ 検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

<p><b>【その他(見直し規定)に関するもの】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメントの防止は、通常、法律関係がない者の間のハラスメントであり、そこに対策の困難さがある。よって、見直しについては、「必要があると認めるときは」ではなく、「3年(又は5年)」と、期間を条例で明記して見直しをすべき。また、見直しのための検討会を設け、その検討会には、労働団体、業界団体だけではなく、消費者、住民など幅広い都民が参加できるようにすべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の法制度等と比較して条例の見直しを図るなど、弾力的な対応が求められることが想定されるため、あらかじめ条例の中に見直し規定を設けることとしております。</li> <li>・ 検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいりませぬ。</li> </ul>
<p><b>【その他の要望・自由意見】</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あるゆる媒体を利用して、カスタマーハラスメントについて、周知を図るべき。</li> <li>・ 人権に関する憲法・民法の規定が世の中で正しく理解されていないため、これらの条文と意味を広く都民へ啓発すると共に、教育機関で適切に教育を行うべき。</li> <li>・ カスハラ対策のマニュアル中で、就業者がクレームに対応する際は、ただ謝罪するだけではなく、そのクレームが適切なものであるかどうかを、理由とともに答えるというような記載を盛り込むべき。</li> <li>・ カスタマーハラスメントと認められた場合、その後がどのように進んでいくのかのフローがあると良い。</li> <li>・ 事例集の作成、再発防止策の具体化、悪質な再犯者への対応・罰則・情報共有/開示、報告や監査などを実施する機関の設置、公的な第三者による仲裁・指導機関などの窓口の設置、研修機会の設置、相談窓口の設置を希望する。</li> <li>・ 店と客双方の言い分の妥当性を判断するガイドラインを早急に作成し、配布するべき。</li> <li>・ 企業側と消費者側の主張が対立し平行線となった場合、相談し解決出来る窓口を都で設立して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメントへの対応については、現場ごとにその特質を踏まえた判断をする必要があります。事業者や就業者、顧客等に対応する相談機能等も重要と考えております。</li> <li>・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討し、周知・啓発も進めていきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいりませぬ。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報道、政治目的の活動を委縮しないよう、これらの行為はカスタマーハラスメントから除外するべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 政治活動や報道に関しては、政治活動の自由や報道の自由があり、その従事者は監視・評価やチェックなどについての役割を社会から期待をされているという特質も踏まえる必要があると考えております。</li> <li>・ 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討します。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいりませぬ。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 条例の策定期間を知りたい。</li> <li>・ 条例の内容がもう少し見えた段階で意見の場を設けていただきたい。</li> <li>・ カスタマーハラスメントの事例や対応手引の策定とその内容に関する意見募集を実施するべき。</li> <li>・ 個人情報保護法で禁止されている条例での目的外使用(不利益目的)を個人情報保護法の遵守義務がある東京都が作ってはいけない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カスタマーハラスメント防止に関して、令和6年第三回定例会への条例案の提出を目指しています。都民や関係者の多くの理解が得られるよう、検討及び取組を進めてまいりませぬ。</li> </ul>

- 条例全体の構成や考え方に賛同。度を超えたクレームをする方は、カスタマーハラスメント行為をしている自覚がなく自分に大義があると思込込むことが多いのかと思う。暴力は警察の範囲だが、それ以外は「やってはならない」ということを社会的に啓発していくことが大切と考える。条例制定後、ポスター掲示やインターネット配信など様々な媒体で取り組みに期待。一番大切なことは、就業者をどう守るかということ。態度が悪いという指摘もあると思うが、上下座など極端な行為でなければカスタマーハラスメントには該当しないことと思う。優しさを持ち寄ることが大切。
- 従業員の守り方は事業者の責務として定められる、マニュアルの作成や相談窓口及びその窓口の周知について、徹底が必要。事業所の大きさに関係なく事業者と就業者が一体となって取り組む姿勢と体制が大切。
- 我が国の企業文化として「お客様は神様」という概念が根強く存在し、質の高いホスピタリティとして強みとなる一方、顧客の過度な要求に対しても等しく応じてしまうと、カスタマーハラスメントを助長し、課題解決につながらないのではないかと思う。本条例の制定により、事業者側の泣き寝入りが減ることを強く期待する。
- カスハラによる社会損失が大きくなっている。世界を見ても日本が誇る性善説の上に成り立っていた社会が一部のカスハラにより、日本が世界に誇る性善説的社会が崩壊している。接客やサービスなど質の高い企業努力を復活させる為にも、まずは東京が先頭になって施行して貰いたい。

- 働く人が持てる力を存分に発揮でき、事業活動が安定的に継続され、誰もが等しく豊かな消費生活を営むことができるよう、カスタマーハラスメントを禁止するとの考え方を明らかにし、就業者が安心して働くことのできる環境を確立したいと考えております。
- こうした考えのもと、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会の形成を促進するための条例案を検討してまいります。

- カスハラをするタクシーの乗客に対しての厳罰に値する条例を制定して頂きたい。
- タクシー業界における事業主が従業員を守る対応を取るよう、厳密な指導を徹底して頂きたい。
- 福祉サービスに対するカスハラについても具体的な対応を明記して頂きたい。
- 看護職・介護職の人材不足が深刻化しているなか、病院等の場合は患者やその家族、介護施設や訪問介護の場合は高齢者・障がい者やその家族からのハラスメント等、職場環境での精神的ストレスの多さが、給与の低さとあわせて人材不足のひとつの原因になっていると考えている。本条例においてもこういった点を明文化して頂きたい。
- 厚労省の通知「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について」により、カスハラ被害を受けた事業者は、サービスを中止した後に代替りのサービス提供者を見つける責任を負うこととされている。これにより、カスハラの被害者にさらなる負担がかかっている状況であり、改めるように国に働きかけるべき。
- 接客等の勤労者を守るため、都は条例の制定に加えて、国民に対する道徳教育の見直しと再徹底を国に提言するべき。
- 学校の放課後の部活動については、学校には実施する義務はないが、保護者の要求などで、事実上希望しない部活動を強要されている場合があり、これは重大なハラスメントではないか。
- 国会議員との関係が国家公務員の労働環境を著しく悪化させる状況もある。国会議員から国家公務員に対する高圧的な態度、理不尽な要求も具体例として明記することを希望する。多少の抑止力にはなると思う。
- 地方公務員だが、議員の先生方の対応に苦慮。議員に呼び出され、長時間に渡って拘束される等、少々度がすぎることも多々あり、そのことも明記していただきたい。
- 都民から東京都職員に対するカスタマーハラスメントの防止対策も条例では包含しているか。
- 自治体職員が住民からカスタマーハラスメントを受ける事も起きています。自治体職員を守るためにも産業労働局だけではなく総務局も交えて協議をし、今回のカスタマーハラスメント防止条例に自治体職員を主体に盛り込んでいただくか、別のハラスメント防止条例の策定を希望します。
- 暴言や暴力は脅迫罪や傷害罪であるが、直接的な暴言や暴力ではなくても、カスハラに該当する行為は迷惑行為防止条例違反として検挙できるようにするべき。

- 製品を買い求める顧客やサービスの利用者等から、過大な要求や不当なクレームを受け、従業員が人格を傷つけられ精神的なダメージを受ける状況を放置することはできず、東京ならではのルール作りが強く求められています。
- このため、公務を含む幅広い現場において根拠を持って対処するための独自の条例化の検討を進めています。
- 幅広い行為を抑止するため、罰則がない禁止規定とし、ガイドライン等で条例の考え方や、刑法の効果等について示していきたいと考えております。また、誰もがハラスメントの被害者にも加害者にもなり得る、すべての人が対等の立場に立ち、互いに尊重される、という理念を様々な形で伝えていきたいと考えています。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にさせていただきます。



- カスハラの手(店、自治体)の逆カスハラ(店)の禁止も規定すべき。高齢者でやや動作が緩慢ですが、店員の中には嫌味な対応をしたりため口をたたく人もいます。
- 就業者から顧客等に対する威圧的な態度や暴言等のハラスメント行為も条例で禁止すべき。
- カスハラだけでなくセルハラも同時に規定してください。
- 顧客だけでなく、子供をどやしつけたり、クレームに適切に対応しない店を規制できるようにすべき。
- 声を荒げるような行為の多くは、店の不誠実な対応が原因ではないか。
- 顧客には、毅然とした誠意ある対応をするべき。
- 正当な意見を主張しても、企業にカスハラとされ、対応を打ち切られた場合は、どうすればいいのか。
- 顧客を加害者、就業者を被害者と決めつけた一方的な議論がなされており、就業者(クレーク)による顧客への暴力(クレーク暴力、クレーク暴)やハラスメント(クレークハラスメント、クレークハラ)に全く配慮がなされていない。顧客が高齢者、子供、身障者、女性など弱い立場にある場合、就業者に暴力を振るわれたり暴言を吐かれる、さらには不当な買い物させられたり金銭を支払わされるような事案は十分起こりうる。また、企業や行政という権力を背景にした就業者による顧客個人への攻撃は、カスハラよりも悪質とも考えられる。こうした行為の防止に関する取り組みも盛り込み、その厳しい処罰規定にも触れて頂きたい。全ての「カスタマーハラスメント」の記載を「カスタマーハラスメント及びクレークハラスメント」に変更することを強く要望する。
- カスタマーハラスメントなど人間関係のトラブルは、現場以外でのストレスや体質的な問題が原因ではないか。
- 顧客は事業者への要望が通らない場合、当該事業者を利用しないことを推奨することを明記してほしい。
- 条例により、企業が提供するサービスが低下する事態とならないよう、制度をよく検討して頂きたい。
- 消費者側の事も考えて、カスハラがどのように起こるか、なんたるかを考えて、検討を進めてください。
- カスタマーハラスメントは、就業者の行動が原因と考えられ、この解決が最も重要ではないか。
- 事業者が適切に商品又はサービスを提供していないことが要因と考えられ、事業者を指導・チェックする仕組みを考えるべき。
- 条例の制定により、顧客等が意見を主張することを委縮しないようにすべき。
- 基本的な考え方とおりの、定めと運用が必要であり、正当なクレームが排除されるような恣意的な運用がされないようなバランスが必要である。
- 全文を拝読いたしましたが、消費者保護の観点がかく抜けているように感じられました。
- 権限を持った部署からの要望する部署への高圧的な言動や、医師の患者に対する横柄な態度、適当なあしらいなど、双方向で幅広く困っている方を救済できるようにして頂きたい。
- 他のハラスメント行為についても条例を定めるべき。
- 条例の名称が事業者側一方を被害者として扱っており、すべての都民を対象とした条例の名称に相応しくないのではないか。
- 高齢者・障がい者については既存の法令を十分留意する旨の記載をすべき。

- 誰もがハラスメントの被害者にも加害者にもなり得る、すべての人が対等の立場に立ち、互いに尊重される、という理念を様々な形で伝えていきたいと考えています。事業者の責務として、従業員がカスタマーハラスメントを行わないようにすることも求めたいと考えています。顧客等の正当な意見を主張する権利を不当に侵害しないよう、配慮規定も設けることとしています。
- 条例案と合わせてこうした考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にしていきたいと思います。

- なぜ要綱ではなく、法規範である条例にしなければならないのかを明確にすべきである。必要であるというなら、都民にどのような権利義務を定めるのか、また、都民以外の者についても、この条例により何らかの権利義務関係の下に置くというなら、条例の地域的限界等を踏まえて、明確な説明をすべきである。
- 「基本的な考え方」に示された条例は、法的拘束力のある規定は個別の実施法に委ねる「基本法・基本条例」の性格であり、名称を「東京都カスタマーハラスメント防止基本条例」とし、本条例の性格を的確に表わすべきである。また、基本条例に掲げられた理念、目的を実現するための実施条例が明確にされていない。東京都が、「カスタマーハラスメント防止条例」を作りたいのであれば、これまでの「ハラスメント」に関する法律を参考にし、「事業者の義務」と規定すべきである。
- 住民が都や区市町村に対して行う政策に関する要請・要求行動も含むこととしているように伺われるが、都と区市町村は同格であり、区市町村の「行政サービス」や政策要請行動に関する「カスタマーハラスメントの防止の対策」は当該区市町村が独自の判断で定めるべきで、都条例が規律することはできないと考える。
- 2025年の通常国会に「カスタマーハラスメント」の法律案が提出される動きになっており、法律と条例の関係についても、十分配慮すべき。また、これまでの「ハラスメント」の法律は、ハラスメントをする者とハラスメントを受ける者の関係性に着目して、実効性ある措置を講じてきたため、都条例においてもこれを参考にすべき。
- 国の法令では、事業者ハラスメントの防止のための措置を義務付けるという方法がとられており、少なくとも、「商品やサービスの消費者契約」における「カスタマーハラスメントの防止」の実効性を担保するには、法律と同様に、事業者に対する義務付け規定を設けるべき。

- 条例案と合わせて、条例の考え方や運用の在り方を示すガイドライン等も検討していきます。検討にあたり、頂いたご意見を参考にまいります。

- 「公労使による「新しい東京」実現会議」に提出された都の資料は、厚生労働省・東京労働局の提出資料と違い「①「カスタマー」は法人間も想定し、法律で定着した「消費者」より「顧客」が適当。行政現場の議員、学校現場の生徒・保護者、医療現場の患者等、分かりやすく示す必要、②カスハラは企業間取引も含めることで、働き手確保の一助になり新しい切口」等と記述。法律に先がけてという「功名心」と「意欲」が顕著。
- 本条例の基本的な考え方を審議した検討委員会は、経営者団体、労働組合とわずかな有識者、そして事務局なのか構成メンバーなのか分からない都職員によって構成され、都民の意見を聴く構成になっていない。
- 条例としての法規範として適切かという検討も十分行われた形跡もなく、わずかに、パブリックコメントで「広く意見を聴いた」とすることでは、拙速を免れない。
- 「条例要綱」を作成し、さらに「条例」の形で、パブリックコメントを求めて頂きたい。
- 都議会での審議において、都議会議員が都民の意見を聴き、審議に臨めるスケジュールで条例を公開すべき。
- 都議会では、条例案を提出する都庁官僚の「レク」を受けて質問するのが通例。また、委員会審議の前には質問と答弁の双方について、いわゆる「答弁調整」が行われ、審議は、「台本」の読み合わせのように進んでいく。条例の審議は、都議会議員と条例提案者の間の真剣勝負で行っていただきたい。
- 重要な条例であるから、審議日程を十分確保すべき。また、公聴会を開催するなど、慎重に審議をすべき。

- カスタマーハラスメントについては、かねて、様々な団体から課題提起があり、令和5年10月から令和6年5月にかけて、労働団体及び経済団体の代表と法律の専門家による検討会議において、消費者団体の意見も踏まえた議論と検討を重ねてきました。その中で、職場の外からの行為であるカスタマーハラスメントには条例による対応が必要との認識が全構成員から示され、具体的な内容に関して様々な意見をいただきました。
- これらを踏まえ、東京都として独自の条例の検討を進めることし、令和6年7月には、条例の運用の在り方を示すガイドライン等を検討するため、労働団体、経済団体、消費者団体、学識経験者による会議を立ち上げました。
- 今回、こうした経過の中で、条例案の基本的な考え方をまとめ、示したものです。今後、都民を代表する都議会で審議頂くべく、条例案の作成を進めてまいります。