

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） 意見提出

【ご意見の内容】

ページ・行	ご 意 見
1 P	■第2 条例の用語に関する事項（定義） ・【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。
2 P	・「3 事業者団体の考え方について」の○1つ目「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。
3 P	・「4 従業者等の考え方について」の【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。
4 P	・「5 カスタマーハラスメントの考え方について」の【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。「(1) 要求が妥当性を欠く場合」はよいとして、「(2) 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「(2) 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「(3) 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(2)との表現の整合性を図ることから「(3) 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。
5 P	・同項(2)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。
6 P	■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

8 P 9 P 10 P 11 P 13 P	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する。「・事業者団体への支援」を追加してはどうか。 ■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。 ・「ウ マニュアルなどの対応方法や手順の策定」の第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。 ・「(イ) カスタマーハラスメント行為者への対応」の【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。 ・「(3) 事後の対応」の「(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。 ・「2 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。
【提出先・問い合わせ先】 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目 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 F a x 011-232-1038 電子メール keizai.korou3@pref.hokkaido.lg.jp	