カスタマーハラスメント防止対策の推進について（三重県条例の制定過程）

三重県資料

資料２

条例制定過程

R6.5-7月

第1弾 アンケート調査

カスハラ発生状況、
企業の対策状況などを調査

8月,11月,R7.2月

カスハラ防止対策検討懇話会

防止対策の方向性、
実効性ある対策の検討



R7.3-4月

第2弾 アンケート調査

業界団体の協力のもと、
カスハラの被害実態の詳細に調査

業界団体等へのヒアリング調査

カスハラの被害実態について、
直接ヒアリングを実施



第2弾アンケート調査結果　【調査期間】R7/3/18-4/30　【調査対象】県内で事業を行う事業者、県内で働く就業者



▶ **離職等につながる事案のうち、既存法令で対応できないもの**を確認

10ヶ月間にわたる検察協議を経て

R8.10.16　全国初の罰則付きカスタマーハラスメント防止条例制定　R9.4.1施行予定

カスタマーハラスメント防止対策の推進について（三重県条例のポイント）

三重県資料



従業員のミスに対し、
繰り返し謝罪の要求

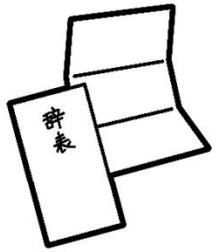


従業員に付きまとい、
卑わいな言葉を浴びせる



身体的、精神的
苦痛を感じる

休職・離職が発生



害悪の告知（「殴るぞ」等、危害を加えることを告げ脅迫）がない場合、刑法の「強要罪」（第223条）に該当しない

公共の場所又は乗物での行為でない場合、「県迷惑行為防止条例違反」に該当しない

刑法等の既存法令で対応できない
悪質なカスハラ行為

▶

これらの行為を「**特定カスハラ**」と整理し、
その防止手段として、条例に「**罰則**」を規定

行為類型	①執拗又は過度に不安を煽るような方法で行われる不当な要求 ②執拗又は過度に羞恥心や不安を煽るような方法で行われる性的言動、つきまとい

罰則の適用フロー

証拠資料（録音・録画等）が必要

50万円以下の罰金
又は拘留若しくは科料

特定カスハラの発生 ▶ 事業者から知事へ申出 ▶ 審査会への諮問 ▶ 知事から禁止命令 ▶ 命令違反 ▶ 知事から告発 ▶ 捜査 ▶ 裁判 ▶ 刑罰

※弁護士等で構成

カスタマーハラスメント防止対策の推進について（提言）

三重県資料

カスハラをない社会の実現に向けて、社会全体で防止に取り組むことが不可欠

国

改正労働施策総合推進法（R8.10.1施行）の執行
・国民への周知・啓発
・事業主への情報提供、指導・助言による
　カスハラ防止措置義務の履行促進　　等

県

カスハラ防止条例の執行
・条例の周知・啓発
・事業者への情報提供、相談対応、体制整備の促進
・特定カスハラへの適切な運用　等

事業者

職場におけるカスハラ防止対策の推進
・基本方針の作成・周知
・相談窓口の設置、マニュアルの作成などの体制の整備　等

就業者

カスハラ防止に資する行動の実施
・カスハラ防止研修の受講　等

顧客等

自らの言動に対する注意
・正当な意見を伝える適切な方法の習得　等

課　題

❶カスハラ対策は全国的な課題であり、県域に囚われない広域的な対応が必要

❷中小・小規模事業者にとってカスハラ防止対策は事業継続に直結。規模が小さいほど対策が遅れている。

カスハラ防止対策の着手率（企業規模別）

5,000人以上 73.9% ⇔ 10～29人　28.3%

「2025年度雇用均等基本調査結果」（厚生労働省）

提言

❶法の施行状況をふまえ、悪質な行為への罰則創設も含め、さらなる対策の強化に向けた検討を！

❷証拠保全のための録音・録画設備の導入費用をはじめ、
　中小・小規模事業者によるカスハラ防止対策費用に対する財政支援を！