

石川県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議(7/10開催)発言要旨

石川県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議（第1回）

日時：令和8年7月10日（金）15時00分～16時15分
場所：行政庁舎1109会議室

<主な意見（要点）>

- 県内企業におけるカスハラの相談自体はまだ多くない。カスハラは抑止対策と発生後の対策の両面から考えるべき。
中小の事業者では、人材、ノウハウ不足やコスト面により対応が難しく、専門家による伴走支援や行政の支援が求められている。
- 特に医療・福祉・介護の現場では深刻なカスハラ被害が発生している。
暴言、脅迫、長時間拘束、セクハラ、暴力などが職員の精神的負担や離職につながり、人材不足やサービス低下を招く懸念が示された。
- 同分野では、医師の応召義務、利用者や保護者への支援が求められる中、職員の保護や尊厳の確保を如何に両立させるかが課題。
病気等を抱えた利用者への配慮や、保護者への支援が必要なケースも多く、正当な要求とカスハラの線引きが難しいとの意見があった。
- 消費者（利用者）側への配慮も重要である。カスハラ対策が過剰になると、正当な苦情や相談まで排除される恐れがあり、
消費者の権利保護や相談窓口の整備、基準の明確化が必要との指摘があった。
- 労働問題・人権問題であるカスハラは、する側・される側のモラルと相手側への思いやりが重要。働く人の精神的被害や離職を防ぐため、
全県民に対するモラルの周知啓発、「お客様は神様」という意識の見直しも含めた意識改革が必要。
- 自治体へのクレームはすべてカスハラになるわけではないが、特に震災現場における自治体職員への不当要求は問題。
また、対応マニュアル整備や研修、防犯カメラ設置などの取り組みが進みつつあるが、正当な要望への対応と不当要求への対処を区別し、
職員を守る体制強化が必要との意見が示された。
- 会議全体を通じて、「正当なクレーム」と「カスハラ」の線引きの難しさが共通課題として確認された。また、サービス提供者と利用者は対等であるとの原則の下、業種ごとの実情を踏まえながら、周知・啓発と実効的な対策を進める必要があると総括された。

経済団体

（商工会議所連合会）

- 会員からカスハラに関する相談は寄せられていない状況。
- カスハラは、抑止対策と発生後の対策と分けて考えた方がいいのではないか。抑止の観点では、レジ付近の防犯カメラの設置等が有効と思われるが、こうした対策に要するコストに対する行政の支援があったらいいのではないか。

（商工会連合会）

- 会員からカスハラに関する相談はほとんど寄せられていない状況。
- 商工会の会員は、小規模事業者が大半であり、組織的にカスハラに対応することができていないのが実状。
- 能登地震以降、事業者から補助金の相談に乗る際に、カスハラに類似するような状況になることもある。

（中小企業団体中央会）

- 昨年度から、会員組合に対して、制度の周知・啓発のチラシの配布やセミナー開催を行っている。
- 他団体同様、カスハラの相談はないというのが現状。
- カスハラ対策として、マニュアル等も公表されているが、業種・職種・企業規模、取引形態によっても求められる対応は大きくことなるため、自社向けにカスタマイズする必要があり、中小企業では準備が進んでいない状況。
- 大企業であれば人事や法務部門等、制度を検討・整備する人材がいるかもしれないが、中小企業では経営者や総務担当が日々の仕事を抱えながら対応しなければならないため、そこまで手が回っていないという認識。
- カスハラ対策は、ひいては人材不足対策にも繋がるため、自社にあったルールが整備できるように例えば専門家などによる伴走支援や顧客への啓発に力を入れていく必要があるのではないか。

（経営者協会）

- 昨年2月にカスハラ対策セミナーを開催したが、会員企業400社程いる中で参加企業が16社だった。これを踏まえても、まだ企業におけるカスハラ対策への関心が低いのではと思っており、対策をどのように行っていくのか周知していく必要があると認識。
- 10月1日からカスハラ対策が義務化されるが、担当者は知っていても、他の従業員は、義務化されることを知らないのではないか。

医療・福祉団体

（医師会）

- 医療現場でのカスハラは、暴言や脅迫、長時間の拘束、土下座の要求等は医療従事者の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる深刻な問題。
- 医療の現場ではカスハラが起こりやすい特殊な事情がいくつかある。
 - ①患者や家族が抱える病気や怪我への不安やストレスが過剰な要求や攻撃的な言動に繋がっていること
 - ②医師には応召義務（正当な理由が無ければ診察や治療を拒めない）が課されており、患者様第一の理念が過剰な忍耐を強いる結果となっている
- カスハラが繰り返されることで医療従事者は強いストレスを感じ、精神的に追い詰められ、職場全体の士気が低下する。
- 医療現場は慢性的な人材不足に悩んでおり、カスハラによる職員の離職は、残ったスタッフの労働環境の悪化という悪循環に繋がる。
- カスハラから全ての医療従事者を守って安心して働ける環境を整えることが、ひいては良質な医療の提供、県民の安全・安心の確保に繋がる。

（ホームヘルパー協議会）

- 現場では、お手伝いさん扱いをされることもあり、負担感を感じることがよくある。
- 介護している家族の介護疲れから、ヘルパーに対して高圧的に言われたり、考えられないような暴言も当たり前にあるほか、介護者の自宅という閉鎖的な環境もあって、手を握る、体を触る、体を密着させる等のセクハラ行為もあるほか、暴力、物が飛んでくるということもある。
- 安全性等を考慮して職員2名体制にする場合、発生する追加料金に対して理解されづらい。
- 精神系の障害を持った方へのサービス提供において、職員が暴力を受け、契約解除という話になった際に、間に入った警察や行政からは、「精神障害とわかっているのだからこんなことは当たり前だろう」と言われるようなこともあった。
- 介護の現場では、利用者の尊厳を求められるが、介護する側の尊厳は誰が守ってくれるのか。
- 介護や福祉は誰かの善意で成り立ってきた部分が多く、職員も「しょうがないよね」という思いを持っている。これが若い世代が来ないことに繋がっている。

福祉・消費者団体

（社会福祉協議会 保育部会）

- カスハラに対する会員（石川県内の保育所、認定こども園）の意識は「しっかり対応すべき」と「保護者支援の観点からそこまで厳しくしなくてもよい」という考えで二極化している。
- 保育の仕事には、法律で子供の教育保育だけでなく、保護者支援というものが入ってくる。実際に、現場でカスハラの対象になるのは保護者になるが、保護者の中には、精神疾患を持っている方もおり、福祉の面からのサポートが必要ということもあってカスハラの線引きが難しい部分がある。
- また、保護者が考えるしつけと、保育する側の子供への接し方の意識のズレもある（暑い日の外遊び等）。
- 対策は必要であるものの、抑止という観点でカスハラに対しての掲示物を出したとしたら、保護者が相談しにくくなり、それが結果的に子供の育ちにどうなのかという思いもあり、非常に曖昧な部分があるというのが現場の実状。
- 保育部会の代表として話をさせてもらったが、幼稚園協会とも足並みを揃えていく必要があると考えている。

（消費者支援ネットワークいしかわ）

- 当会では、カスハラやクレマーを作らないためにどうやって企業に伝えていくか定期的に講座を行っている。
- 消費者トラブル相談における実際の事例では、高齢者で耳が遠く、徐々に声が大きくなってしまう方が、自身はカスハラをしている認識がない中で、お店から「カスハラです。出禁です。」と言われてしまったというものがあつた。
- 都市部であれば、出禁対応を取られたとしても、他のお店を選択できるが、お店が少ない地方での出禁は消費生活への支障が懸念される。
- 国際消費者機構が「消費者の8つの権利」を国際的に提案しており、その中には、「生活の基本的ニーズが保障される権利」がある。
- 各事業所が実施するカスハラ対策においては、消費者の権利にも留意して進めてもらいたいと考えている。
- 消費者がどういう行動を取ったらカスハラに認定されるのか、わかりやすく、はっきり伝えていただくことが必要ではないか。
- また、事業者側がカスハラについて、過剰な反応をする場合もあり得るため、消費者側の相談窓口をわかりやすく掲示する等の対策も必要ではないか。
- 事業者や行政、消費者団体などが今後もこういう形で情報共有や対策についてスキルアップできるような場が引き続きあればいいと思っている。

労働団体

（連合石川）

- カスハラは官民間問わずあらゆる職場で深刻化している。
特に能登の震災の現場では、自治体職員への不当要求が顕在化している中で、離職や求職者が増えている。
- 連合としては、カスハラは、働く者の人格を侵害する重大な人権問題だと捉えている。暴言や脅迫、土下座の強要、SNSなどによる晒しなどの行為は就業環境を著しく害している。自身の経験上、レジで暴言を受けて、売り場に立てなくなるような担当者も間近で見てきた
- 働く者にとってカスハラ対策は、働き続けられる環境づくりだと思っているため、事業者には従業員を守る対策をお願いしたい。
- カスハラの問題は、する側・される側のモラルと相手側への思いやりだと思っている。
- こうしたモラル啓発をしっかりとやっていくことを県にお願いしたい。加えて、スピード感を持って対策を講じてもらいたい。

（U Aゼンセン石川県支部）

- カスハラ問題については、UAゼンセンが10年前から取り組んできた。
- 正当なクレームは企業の成長やサービス向上に繋がるものだと思っている一方で、度が過ぎたクレームは現場に過度な負担がかかり、離職に繋がる。
- カスハラの問題は、昔からの「お客様は神様です」という思いの中で始まった日本の文化をどう変えていくか、また、それを大切にしながら、お互いにWin-Winな状況を作っていくことが重要と考えている。
- 中小企業や自営業者は取り組みができていないのが現状であり、行政等が条例化や啓発活動によりサポートすることが重要と認識。

（連合石川 官公部門連絡会）

- 公務の職場でも暴言や長時間の拘束は実際によくあるが、要望を受けることは正当なものについては当然大事なものである。
- だからこそ、ここからは駄目だということをお互いが理解することが必要だし、それを広く周知・啓発することが一番大事、かつ、基本と思っている。
- 時間帯による立場の変化によっては、全員がカスタマーにもなるし、働く側にもなるのだから、啓発においては働く方にも同じ周知が必要。
- 石川県では、能登半島地震もあり、住民の方も色々な思いや伝えたいことが増えていく中で、暴言が出たりということもある。災害の時ほど組織として守っていく必要があるはずであり、平時から対策を考えていくことが重要と考えている。
- また、教員という立場で述べると、保護者は一緒に子供を支えていくパートナーなので、敵対している相手ではないというのが教員の特殊性だと思う。

市町、有識者

（市長会）

- 金沢市では、カスハラを含む行政対象暴力への対応マニュアルを作成し、職員に周知している。
- また、総務課内に庁舎警備室を設置し、県警OBを担当専門官として配置しているほか、庁内各課からの相談に応じてアドバイスを行うとともに、暴力的な事案、長時間の居座り等が発生した場合にはその現場に出向いて職員をサポートする体制整備を行っている。
- 本年4月には、国の機関におけるカスハラ対策に係る人事院規則が制定され、10月から施行される。この人事院規則や他の都市の取り組みを参考にカスハラ対策の強化を検討したいと考えている。

（町長会）

- 副町長の研修会でカスハラが取り上げられた際の話をしていただくと、県内全ての役場で、カスハラへの対応指針を作ろうとしているほか、研修を実施しているということであった。また、建物内にポスターを掲示するとか、防犯カメラの設置を検討している自治体もあるとのことであった。
- 行政へのクレームというのは、なんでもかんでもカスハラになる訳ではないと考えている。制度に不備によるクレームであれば、きちんと説明を尽くす、修正を行うということが大切ではないか。
- 一方で、町役場もサービス業であり、対応が悪いからと暴力的な言葉が発せられる等の行為があれば、それは問題である。
- 県もこうした会議体を設置したのだから、議論をオープンにし、PRすることで仕事がしやすくなるということであればいい機会ではないかと考えている。

（社会保険労務士会）

- 国唯一の労務管理の専門家として、中小零細企業のカスハラ対策について就業規則やハラスメント防止規定の制定、顧客対応マニュアル等に方針を反映しながら、事業所に合わせたかたちで伴走支援を行っている。
- 目に見える対策だけでなく、目に見えないところの空気の醸成みたいなものを各事業所でやってほしいと思っている。
- 具体的には、挨拶やエチケット、笑顔、職場の整理整頓である。働く方々全員が消費者になるし、病院にも行くし、介護のお世話になるかもしれない。いい職場でいい雰囲気の中で仕事をした人達は、必ず思いやりとか慈しみ慎みが絶対あると思っている。
- 規則とかだけではなく、企業風土作りはカスハラを起こさない、自分1人1人がしない、そういうことにならないような他人への慈しみがあるような形で社労士会としても活動していきたいと考えている。

有識者

<高木座長総括>

- 一言でカスハラと言っても、色々な業種・業態・業務内容に応じてかなり違いがあることがわかった。
- 法的な話をすると、民法では、契約自由の原則が定められており、契約をするかどうか、誰と契約するか、といったものは自由に決められるとなっている。このため、基本的には、対等な立場での契約ということになる。
- サービスを提供する側とサービスを受ける側は、基本的に対等だというのが原則であるため、この原則に近付ける努力が必要だと感じた。
- しかしながら、医師法では応召義務があったり、鉄道事業者も正当な理由が無ければ乗車拒否できない等、制限された中で働かなければいけないということもあるため、対策というのは必須だと認識した。
- 一方で、正当なクレームは、業務の改善であったり、次のサービスを生み出すことに大切なものであるため、正当なクレームかカスハラかという線引きが非常に難しいという点で、この問題が複雑になっていると思われる。
- 言っている要求が正当だとしても、例えば土下座を要求するとか、その要求している対応に相当性がないならば、それはカスハラである。また、言っている内容、要求している内容がそもそも話にならないということであれば対応関係なくカスハラである。
- カスハラの問題はバランス感覚が大切だと思っており、各分野から色々貴重な話があったので、この内容を踏まえて次の議論に繋げていきたい。
- 本日は、各団体が抱えている問題意識や現状をご報告いただいたため、事務局においては、意見を取り纏めのうえ、次回に繋げてもらいたい。