

石川県カスタマーハラスメント防止対策有識者会議(8/19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2回）

日時：令和8年8月19日（木）13時00分～14時20分
場所：行政庁舎 1109会議室

<第2回会議の要点>

(1)県民への意識啓発・周知について

- ① 正当な意見・苦情との線引きは難しいため、県が中心となってポスターやパンフレット、ステッカー等を活用し、「何がカスハラになり得るのか」を県民にわかりやすく周知していくべきとの意見が多く出された。
- ② 県、労働団体、経済団体、医療・福祉関係団体などが同じ方向を向いて取り組んでいることを示すため、「共同宣言」を発出し、社会全体でカスハラ防止に取り組む姿勢を発信すべきとの意見が示された。
- ③ カスハラの具体例を示した周知が必要。「カスハラはダメ」というだけでなく、暴言、長時間拘束、過度な要求、SNSへの晒し行為など、具体的にどのような行為がカスハラになり得るのかを示しながら周知していくことが重要との意見があった。
- ④ 利用者や消費者への配慮も忘れてはならない。カスハラ対策を進める一方で、正当な相談や苦情が言いづらくなったり、支援が必要な利用者が声を上げにくくなったりしないよう、消費者や保護者等への配慮を行いながら取り組むべきとの意見が出された。

(2)事業者への支援について

- ① 大企業に比べて人材やノウハウが不足している中小企業では、就業規則の整備や相談体制の構築が難しいため、行政や専門家による伴走支援を充実させるべきとの意見が出された。
- ② 現場で活用できる事例集や対応マニュアルを作成し、現場の職員や管理者が「どのような場面でどう対応するか」を具体的に理解できるように支援すべきとの意見があった。
- ③ 事業者・労働者だけでなく、消費者も利用できる相談体制を整備し、どこへ相談すればよいか分かりやすくすることが必要との意見が示された。
- ④ 医療、介護、保育の現場では、利用者支援と職員保護の両立が求められ、対応も難しいことから、専門的な研修や介護保険制度理解の促進、関係機関との連携強化など、業種の特性に応じた支援が必要との意見が多く出された。

～ 論点(1) 県民への意識啓発・周知について① ～

(連合石川)

- カスハラと正当なクレームの線引きは難しいが、だからこそ県民への意識啓発が必要だと思う。県が中心となってポスターやパンフレット、ステッカーなどを作り、「こういう行為はカスハラになる」ということを分かりやすく発信してほしい。
- また、関係団体が同じ方向を向いて取り組むという意味でも、共同宣言を出すことが効果的だと思う。
- ホテル業界では、カスハラ行為の具体例を掲示して利用者に周知しており、一定の抑止効果が出ていると感じた。
石川県としても、SNSでの晒し行為なども含めた具体例を示しながら、県全体でカスハラ防止のメッセージを発信していく必要がある。

(社会保険労務士会)

- 県が発信する啓発は重要だが、それだけでは十分ではない。事業所や働く人一人ひとりまで理解が届くようにしていく必要がある。サービス業だけでなく製造業なども含めて、「自分も被害者にも加害者にもなり得る」という認識を広げていくことが大切だと思う。
- 条例を作ることも、まずは職場ごとの研修や啓発を通じて理解を深めることが大事だと思う。
- 地域や業種によって実情も違うので、条例による一律の規制よりも、現場に浸透させる取組を重視した方が良いのではないかな。

(社会福祉協議会 保育部会)

- 保育の現場では、保護者自身が支援の対象であることも多い。表面的には強い言葉や厳しい要求に見えても、その背景に困りごとや支援が必要な事情がある場合もあるため、一律にカスハラと判断することは難しい。
- ポスターなどで周知すること自体は意味があると思うが、それによって保護者が相談しづらくなることがあってはいけない。啓発を進める際には、その趣旨を丁寧に説明しながら取り組む必要があると思う。

(UAゼンセン石川県支部)

- カスハラには、暴力や脅迫のように誰が見ても問題だと分かるものから、判断が難しいグレーなケースまでいろいろある。そのため、「こういうケースはカスハラに当たる」という具体例を示しながら周知していくことが必要だと思う。
- 石川県が先頭に立ってメッセージを発信することで、市町や地域にも取組が広がっていくのではないかと感じている。

(医師会)

- 病院単独でカスハラ対策を発信すると、「この病院だけが言っている」と受け止められることがある。県や医師会などが一緒になって発信することで、社会全体の取組であることが伝わりやすくなる。
- 医療現場でもカスハラ被害は実際に起きているため、県全体で共通認識を持って取り組むことが重要だと思う。

～ 論点(1) 県民への意識啓発・周知について② ～

(ホームヘルパー協議会)

- 介護業界では以前から契約書などにカスハラに関する内容を盛り込んでいるが、それでも現場では、カスハラはなくなる。利用者の目につく場所にステッカーやポスターを掲示することには意味があり、抑止効果も期待できると思う。
- 回覧板なども活用しながら家庭レベルまで周知を広げていくことが必要だと思うし、「サービスを受ける側と提供する側は対等な立場である」という考え方をもっと浸透させていく必要があると思う。
- 条例を作るというよりは、まずは共同宣言等をやってみて、その次考えるってような形で少しずつ進めていくことが望ましいのではないかな。

(消費者支援ネットワークいしかわ)

- カスハラ対策を進める際には、事業者や働く人だけでなく消費者の立場にも配慮する必要がある。消費者の正当な意見や要望が出しにくくなってはいけないと思う。
- 共同宣言は良い取組だと思うが、一度出して終わりではなく、その後も継続して啓発活動につなげていくことが大切だと思う。

(石川労働局)

- 10月の法改正のタイミングに合わせて啓発を進めれば、相乗効果が期待できると思う。県と国が連携して発信していくことが重要ではないかな。
- 県の名前が入ったポスターなどであれば事業所も掲示しやすくなると思う。作るだけでなく、実際に現場で活用してもらうための働きかけも必要だと思う。¥

(商工会連合会)

- 小規模事業者では、何から取り組めばよいかわからないという声も多い。そのため事業者向けの支援とあわせて、県民全体への啓発を進めていく必要があると思う。
- 県が中心となってカスハラ防止の機運を高めていくことが重要だと感じている。

(経営者協会)

- 会員企業の10月1日に向けた対応状況を確認した結果、大手事業者を中心に対応方針の準備・相談窓口の整備が進んでおり、今後も懇談会や研修会を通じて会員企業への周知や体制整備を支援していく。
- 県には、業界ごとの事情を踏まえながら、県民への意識啓発や効果的な周知を主体的に進めるとともに、事業者が適切に対応できる環境づくりを推進してほしい。

(高木座長) <総括>

- ✓県民への意識啓発や周知の必要性については出席者全体で共通認識が得られ、カスハラ防止に向けて県民に対して理解を広げていく取組が重要である。
- ✓周知方法としては、ポスター、パンフレット、ステッカー、回覧板の活用のほか、研修やセミナーの実施など、多様な手法を組み合わせるべきとの意見があった。
- ✓また、関係団体が同じ方向を向いて取り組む姿勢を示すため、共同宣言を発出する方向で検討を進めることが適当ということで会議体の合意がとれたとの認識。
- ✓さらに、カスハラに該当する行為については、県民に分かりやすいよう具体例を示すことが重要であり、事例の示し方について工夫が必要。
- ✓条例制定は、線引きの難しさや制定までに時間を要するため、まずは共同宣言や周知啓発など実効性のある取組を優先して進めるべきとの意見が多かったと総括。

～ 論点(2) 事業者（特に対面サービス業）への支援について① ～

（社会福祉協議会 保育部会）

- 保育現場では、支援が必要な保護者への対応と職員を守ることを両立しなければならない。そのため、「これはカスハラだ」と単純に判断するのではなく、1つ1つの事例を検討しながら対応力を高めていくことが必要だと思う。
- 行政や専門機関の協力を得ながら、事例研究や研修を継続的に行っていくことが重要だと思う。

（ホームヘルパー協議会）

- 利用者や家族が介護保険制度を十分理解していないことが、トラブルや過度な要求につながる場合もある。そのため介護保険制度自体をもっと分かりやすく周知していく必要があると思う。
- 利用者、家族、事業者が一緒になって考える機会を設け、相互理解を深めていくことも支援の一つだと思う。

（連合石川 官公部門連絡会）

- 公務職場でもカスハラは発生しており、職員を守ることは住民サービスを守ることにもつながると思う。
- 業種ごとに発生する事例は異なるので、具体例をまとめた事例集があると、現場職員も対応しやすくなるのではないかな。

（消費者支援ネットワークいしかわ）

- 消費者側の相談窓口が分かりにくく、相談を受けた側も十分に対応できないケースがある。そのため、相談先を整理し、分かりやすく周知することが必要だと思う。
- 適切な相談窓口が整えば、事業者や行政職員への負担軽減にもつながるのではないかな。

（医師会）

- 医療現場では応召義務があるため、患者対応を簡単に断ることができず、長時間対応や精神的負担につながるケースもある。
- 小規模な医療機関ではノウハウも不足しているため、第三者相談窓口や対応マニュアルなど、実践的な支援が必要だと思う。

（連合石川）

- 就業規則や対応マニュアルなど、事業者が整備すべきルールづくりへの支援が必要だと思う。また、研修やセミナーを通じてカスハラに関する共通認識を持てるようにすることも大切。
- 労働者、事業者、消費者のいずれも相談できるワンストップ窓口のような仕組みも検討してほしい。

～ 論点(2) 事業者（特に対面サービス業）への支援について② ～

（UAゼンセン石川県支部）

- 大企業では対応マニュアルが整っているところも多いが、中小企業ではまだ十分ではない。県が中小企業向けの分かりやすいマニュアルを作成し、活用を促していくことが必要だと思う。

（社会保険労務士会）

- マニュアルは配るだけでは意味がなく、それぞれの企業の実情に合わせてオーダーメイドで活用できる形にしなければならない。そのためには専門家が伴走しながら支援していくことが必要だと思う。
- 従業員が安心して働き続けられる環境を作ることが、結果として企業を守ることにもつながっていると考えている。

（高木座長）＜総括＞

- ✓事業者支援については、人材やノウハウが不足している事業者も多く、特に中小企業や小規模事業者に対する支援が必要である。
- ✓また、現場で活用できる対応マニュアルや事例集、各事業場における就業規則の整備などの支援が必要との意見が多く出されたことを踏まえ、事業者が実際に対策を進めやすい環境づくりが重要。
- ✓さらに、カスハラが発生した際に相談できる相談窓口の充実も課題として挙げられた。既存の窓口を活用する方法や、事業者・労働者・消費者が利用しやすい相談体制について検討が必要である。
- ✓医療・介護・保育などの対人サービス分野では、利用者支援と職員保護の両立が求められることから、業種の実情に応じた支援や専門的な研修、ノウハウ提供が必要との意見があった。
- ✓最後に、本日出された様々な意見を踏まえ、事務局において事業者向け支援メニューを整理・取りまとめるようお願いする。