

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター
理事長 萩原光典

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センターによる

「北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」の早期制定に向けた

道議会意見募集への取り組みについて (お知らせ)

関係団体の皆様におかれましては、日頃からの北海道勤労者安全衛生センターの活動に対するご理解・ご協力に心より感謝申し上げます。

北海道勤労者安全衛生センター(以下:当センター)は、皆様のご協力を得て、働きやすい職場環境を目指して2017年より「パワーハラスメント」をはじめ、多発する「カスタマーハラスメント(職場での著しい迷惑行為・悪質クレーム)」の問題についても調査などの取り組みをすすめてきました。23年度の調査においては、取引先を対象としたカスハラ被害の実態について、北海道中小企業家同友会や北海道商工連盟などの経営者団体の方がたにもご理解をいただき、1112件の回答を得ることができました。その中で、被害に遭ったと答えた方が36.7%にもものぼり、多くの業種で優越的な地位にある相手からのハラスメントの実態が明らかとなりました。また、企業等によるカスハラ対策については、「特に対策がされていない」という回答が46.7%と課題が明らかになりました。一方、「今後どのような対策が必要か」については「新たな法制定など」「業界全体でガイドライン整備」「社内マニュアルの整備」「行政や業界団体による啓発活動」との回答があり、当センターが取り組んできた「北海道カスハラ防止条例」制定の必要性が大きいことが明らかになりました。

この間、当センターでは「サービスをする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざして、早期の条例制定をめざして、道議会・道庁ならびに道内経済5団体や北海道中小企業家同友会、北海道商工連盟、北海道社会保険労務士会、北海道消費者協会をはじめとする各種団体に様々な協力をお願いしてきました。こうした中で9月18日に北海道議会から、当センターが皆様からいただいた意見・情報をもとに作成した意見を参考に条例作成の議論をすすめ、原案ができたとして、その概要(資料1)とともにパブリックコメント(意見募集)を実施するとの連絡がありました。概要(資料参照)では、「働く人たちの業務に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼす」とし働く人を保護し、道民には防止に対する理解を深めるよう努めるなど、当センターが指摘してきた内容が含まれるものとなっていました。また、パブリックコメントでは「子どもを含む幅広い世代から意見を聴く」として9月19日(木)から10月18日(金)まで意見募集を行うとしています。

つきましては、関係団体の皆様におかれまして、この間のご協力に感謝申し上げますとともに、当センター各会員組織にパブリックコメントの取り組みを要請したことをお知らせするとともに、取り組みの経緯および趣旨をご理解いただければと思います、お知らせをする次第であります。なお、皆様の団体からも意見が多く出されれば幸いと存じます。

最後になりますが、今後とも当センターの活動にご理解を賜りますようお願い申し上げます。

【北海道勤労者安全衛生センターのとりくみについて】

「北海道カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」制定に向けたパブリックコメントへの参加を下記の内容で会員組織に要請しました。

- (1) 安全衛生センター会員組織は、組織内で別紙資料・道議会HPなどを活用して、「カスハラ等」の実態を訴え早期の条例制定を求める意見反映を行うよう積極的に呼びかけをお願いします。
- (2) 北海道議会ホームページにアクセスし、記載してある要領で意見を提出してください。
「カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」に対する道民意見の募集
<https://www.gikai.pref.hokkaido.lg.jp/gaiyou/201075.html> または、QRコードはこちら→
あるいは、直接こちらのアドレスにご意見を gikai.seisaku2@pref.hokkaido.lg.jp



なお、この文書に関する問い合わせは下記にお願いいたします。

北海道勤労者安全衛生センター

電話 011-272-8855

safety@rengo-hokkaido.gr.jp

木下 真一

以上

北海道カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の概要

【カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の骨子】

- 1 条例制定の目的
- 2 用語の定義
- 3 基本理念
- 4 各主体の責務
- 5 基本的施策
- 6 北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会
- 7 年次報告
- 8 見直し規定

1 条例制定の目的

この条例は、カスタマーハラスメントが働く人たちの業務に支障を生じさせ、心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業の継続や消費生活環境にも影響を及ぼすおそれがあることから、次の事項を定めることにより、社会経済の健全な発展に資することを目的として制定します。

- カスタマーハラスメントの防止に関する基本理念を定めること
- 北海道、事業者等及び顧客等の役割を明らかにすること
- 対策の基本となる事項を定めること

2 用語の定義

この条例で使用する用語については、次のとおり定義します。

○顧客等

事業者により物品または役務の提供を受け、または受ける可能性のある人や、事業者の業務に関係する人など

※物品や役務には、公共サービスを含みます。

○事業者

顧客等に物品または役務を提供する事業を行う法人その他の団体や個人

※事業は非営利の事業を含みます。

※「法人その他の団体」には、国や非営利の事業を含みます。

○事業者団体

事業者として共通の利益を増進することを主たる目的とする事業者の結合

体又はその連合体をいいます。

○従業員等

- ・事業者の役員若しくは使用人その他の従業員
- ・事業者（個人に限る）

※顧客等と直接の契約関係にあるか否かは問いません。

○カスタマーハラスメント

従業員等に対する顧客等からの要求、言動等のうち、その態様や程度が社会通念上不相当なものであって、従業員等の就業環境が害される行為

3 基本理念

- カスタマーハラスメントの防止のための対策は、顧客等、事業者等、道民それぞれの主体的な取り組みにより推進されなければならない。
- 事業者等が従業員等をカスタマーハラスメントから保護し、良好な就業環境を守るための取組として適正な対応を行うことが重要であるという認識の下に、推進されなければならない。
- 顧客等の苦情の申出等を行う機会を確保することが当該顧客等の利益を擁護するものであるとともに事業者の事業活動の発展に資することをふまえ、顧客等からの要望の申出や権利行使等が不当に妨げられることのないよう配慮しなければならない。

4 各主体の責務

○道の責務

道は、市町村や関係機関との連携を図りつつ、業種や業態の性質等を考慮した施策を策定・実施する責務を有し、市町村が行うその地域の特性に応じた施策の実施に対し必要な支援を行う。

○顧客等の責務

顧客等は、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

○事業者の責務

事業者は、道が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するとともに、カスタマーハラスメント防止に係る取組を主体的に行う。

○事業者団体の責務

事業者団体は、道が実施するカスタマーハラスメント対策に協力するよう努めるとともに、その構成員である事業者が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組について、必要な助言、協力その他の援助を行う。

○道民の役割

カスタマーハラスメントを防止することの必要性及び重要性に対する関心と理解を深めるよう努めるものとする。

5 基本的施策

道は、事業者及び事業者団体が行うカスタマーハラスメント防止に係る取組を促進するため、「取組の促進」、「指針の作成」、「情報収集・情報提供」、「相談支援体制の整備」、「人材育成等」、「啓発・教育活動」、「関係機関との連携」など、必要な措置を講ずるものとする。

6 北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会

道は、カスタマーハラスメント対策に関する情報の共有及び連携の強化を図るため、道、市町村、事業者、関係機関その他の関係者により構成される北海道カスタマーハラスメント対策推進協議会を置くものとする。

7 その他

○年次報告

知事は、毎年、議会に、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組について、報告しなければならない。

○見直し規定

知事は、国内の法制度の動向等や、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。