



2024.6.10

三重県議会 平畑武議員

カスタマーハラスメント対策について 質疑を行いました！

令和 6 年 6 月 10 日 三重県議会 一般質問

●平畑武

これはカスタマーハラスメントということで、これ知事にお尋ねしたいので、ちょっと長くなりますけどよく聞いていただいて、すみません、しつこいようですが。

人格を否定する暴言や同じ内容を繰り返すクレーム、また、長時間拘束や土下座による謝罪の要求、威嚇、居座り等、明らかに一般常識を超えたカスタマーハラスメント、悪質クレーム、これは深刻な問題だと捉えています。

これは何年か前から始まって、今いろいろと出てきておりますけれども、この対策については、民間労働団体であるＵＡゼンセン流通部門、ここが法制化を目指して 2015 年 12 月から、厚生労働省、経済産業省、消費者庁、警察庁との意見交換を皮切りに研究を開始してまいりました。

2016 年には、サービスをする側と受ける側が共に尊重される社会、これを目指して、ＪＲ連合、ＪＰ労組、サービス連合、航空連合などの多産業別組合と連携を図り、約 250 組合の決議文と約 2 万 4000 筆の賛同署名を集約いたしました。

2017 年には、約 200 組合より約 5 万 3000 件に及ぶアンケートを集約、分析を実施いたしまして、同時にマスコミとの連携を図り、ＮＨＫの「ニュースウオッチ９」であったり、この報道によるもの、また、厚生労働省へ悪質クレーム問題の対応策を講じる要請活動、これらを実施してまいりました。

2018 年に国会でカスタマーハラスメント対策の議論を開始いたしました。2019 年には、厚生労働省審議会にて改正労働施策総合推進法、通称パワハラ防止法というところにおける指針内容の検討を開始されました。翌 2020 年 6 月に改正労働施策総合推進法が施行されました。

実施されたアンケート調査の中身にちょっと触れてみたいと思います。これ、細かいですが、2 回やっていますから、直近の部分を説明させていただきます。

まず一番最初に、直近 2 年以内で迷惑行為被害に遭ったことがありますかという問

いに対して、2020年のときは56.7%がありますと。2024年の調査では46.8%と、約10%ほど減ってはいるんですけども、数字だけ見ますと2人に1人はその経験を持っているというのが事実でございます。ここはやっぱりすごい大きな問題だなと考えております。

最も印象に残っているカスハラという問いに対しては、やはり暴言、これが39.8%、威嚇・脅迫14.7%、繰り返し言動を行うというところが13.8%、それから長時間にわたって拘束するというのが11.1%、説教、そういうのが10.2%。

次に、カスハラが起きたきっかけは何だったと思いますかという問いに対しては、顧客の不満のはけ口にされたんじゃないか、また、嫌がらせじゃないかととられる部分が26.7%ということでございます。接客やサービスの提供ミス、これは提供する側のミスであったのかもしれませんがという反省で言っているのが19.3%。全く何か分かりませんと、何でこんなになったのか分からんというのが17.3%。消費者の勘違いだろうと、明らかに勘違いですよと。これ、あり得ないということが15.1%。

それから、カスハラが心身に与える影響ということで、どういうふうに感じましたかという質問に対しては、嫌な思いや不快感が続いたというのが50.5%、これ複数回答ですからいろんなところが出てきますけれども、腹立たしい思いが続いたというのが15.1%、それから、すっきりしない気持ちが続いたというのが8.9%、寝不足が続いた1.2%、腹が立って仕方ないとかいろいろあるわけですけど、一番問題だと思っているのは、心療内科などに行ったという経験者が0.8%もおるということは、これは大変なことだなと思います。この方は治るのに随分期間がかかっていると思うんですよ。こういったのが実態だということでございます。

迷惑行為の対策が、企業に対して問うた質問の中で、対策実施はなされていますかという質問に対して、マニュアルの整備をしましたというのが28.6%。これも重複回答でございます。専門部署の設置をしましたというのが23.4%、迷惑行為対策の教育が21%、被害者へのケアということで、会社がそういうケアをしていったというところが9.2%です。このところが結構増加している、取組が増加しているというふうに一見捉えがちなんですが、残念ながら特に対策をなされていないという回答が42.2%。約4割の企業がこれだけのことが起こっているのに何もしていないという現実なんです。これは私も何でやというのが第1印象ですよ。これはちょっと驚きますね。これだけ世の中で騒いでいるのに、企業として何もしないってどういうことやというふうに考えております。

アンケート調査結果にあるように、カスタマーハラスメントについては、現行法令で、罰則をつくれとか、そういうことは全然考えておりません。じゃなくて、何とかなくしていこうという方針の下に、何も知らない方にとって、これをやることで代替解釈でき

る法律というのはあるのだろうかという見たときには、刑法における罰則というのがございます。これは第 222 条の「脅迫」という文で、生命、身体、自由、名誉または財産に対し害を加えそうな言動をして人を脅迫した者は、2 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金に処するというのがございます。

同じように、第 223 条の「強要」というところでは、同じような内容で、これ、3 年以下の懲役に処すると。これは、例えば人に義務のないことをさせたり、または暴行を用いたりとか、人の行うべき権利を妨害したと、こういったところには、例えば土下座とかそういうことですね。こういったものは3 年以下の懲役というのがあります。

第 230 条には生存者に対する「名誉毀損」という項目がありまして、公然と事実を指摘して、人の名誉を毀損したものは事実の有無を問わず、3 年以下の懲役もしくは禁錮、または 50 万以下の罰金に処するとあります。

同じように、第 231 条では「侮辱」という項目がありまして、事実を指摘しなくても、公然と人を侮辱した者は拘留または科料に処すると。

第 233 条の「信用毀損及び業務妨害」については、虚偽の風説を世間に流し、または計略を使って人の財産上の信用を害し、もしくはその業務を妨害した者は3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金に処する。

第 234 条、威力による業務妨害、通常、「威力業務妨害」と言っている分ですけれども、威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条と同じということで扱います。

このような法律に抵触しているんだということを意識していない人が結構おるんじゃないかと。だから条例をつくることで、この部分を何とか変えていってもらいたいというのが心の中にございます。こういうことは対策として必要なんじゃないかなということでございます。

新聞報道によりますと幾つかの、東京都であったり、北海道、県、市におけるカスタマーハラスメント対策というのがなされております。

例えば北海道においては、議会においてカスタマーハラスメント防止を目的とした条例の制定を検討しているということと、秋田県では多様性に満ちた社会づくり基本条例というのをつくっておりまして、その中の一部にカスタマーハラスメントの防止について記載されております。

東京都においては、カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会、この中において、独自の条例化の検討を進め、年度内には具現化するという方針がテレビでも報道されておりました。

高知県、札幌市等は、カスタマーハラスメント防止対策ポスターとか、ホームページを開設して、それでPRしているということでございます。

三重県は、そこで条例化を含め、カスタマーハラスメント防止に向けた対策の検討

を進めていくという中で、一見知事におかれましては、今年の2月28日の定例記者会見で、カスハラ対策として、条例の制定も視野に対応策を検討するよう担当部局に指示されたことが、翌日の中日新聞、伊勢新聞に掲載されておりました。

国では、5月14日付の日本経済新聞や中日新聞に、厚生労働省の法改正の論点整理の記事や、カスタマーハラスメント対策義務化、それから従業員相談窓口などの設置義務、こういうことの記事が掲載されておりました。

そして先日、6月3日、知事の提案説明の中において、条例制定の検討を行うという発言がありました。

三重県のカスタマーハラスメント対策について、今後の進め方も含めて、知事の意気込みをお聞かせいただきたいと思います。長くなりましたけれども、よろしくお願いいたします。

◎三重県知事（一見勝之）

福沢諭吉は、「学問のすゝめ」というその著書の中で、『天は人の上に人を造らず 人の下に人を造らず』と言えり」と書きました。

人間は、生まれながらにして平等であります。様々な理由で、そうではないような社会構造になっても、生まれながらにして平等であるという気持ちを忘れてはいけないと思います。

議員が先ほどの御質問の中でおっしゃいました、日本に欠けているものが幾つかある。その中の一つは、人の尊厳を自由に奪ってはいけない、その気持ちが少ないんじゃないかなと私は思います。

外国に行くとお分かりになるとと思いますけれども、物を売る人も買う人も平等であります。決してお客様は神様ではありません。お客様は神様であるという売る側の気持ちが買う側のほうに伝わってしまって、俺は神様だからというふうに、そんな風潮が広まっていることは、これ、変えていかないかんと思います。

こういう社会を、三重県だけじゃないですけど、子どもたちに残したくはないですね。おかしいと思います。子どもは大きくなってお客さんになるかもしれませんが、店員になるかもしれません。そういうのを我慢せいで、私はよう言いません。したがって、変えていかないかんと思います。

パワハラやセクハラは法律によってなくなってきました。30年前、40年前、どうだったか。議員の方でもお分かりになっておられると思いますけど、そういうことがあった社会というのは、日本でもそういうことがありました。でも、これは変わってきて、ようやく普通の国になったんじゃないでしょうかね。

一番問題なのは、先ほど企業のお話を議員もおっしゃいましたけど、組織の上のほう

うの人間が、ハラスメントを受けている人に対して、自分の部下、仲間に対して「うまくやれ」と言うことです。「うまくやれ」ということは、問題を起こすなということなんですけど、それによってハラスメントは助長をされていきます。

大事なのは、ハラスメントは絶対許さない、組織一丸となって戦っていくということをやることではないかと思いますし、それは、あらゆる場所で、三重県のあらゆるところでやっていただきたいと思います。

売買の場所だけではありません。例えば医療の窓口であるとか、行政でもそうです。行政に対しても、公務員をどなる人がいたりします。

私は、国で働いているときに、総務部長であったとき、あるいは次長であったとき、それは決して許されないことだから組織として対応しようと。訴訟も辞すなど。ただ、正当なクレーム、クレームでも正当なものも当然あるんです。それに対しては真摯に対応しなきゃいけない。そうでない、度を越えたものについては、議員がおっしゃったように、刑法の適用があります。刑法を適用して対応していけばいいんだということを言いました。

今年の2月6日ですが、連合三重との懇談の場で、U Aゼンセンの方からカスタマーハラスメントについて対応していただきたいという話、対応してほしいという要望を受けました。

2月28日の定例記者会見で条例化について私が話をしたのは、それを受けてのことです。それからその前に2月23日の連合三重の春闘の総決起集会の挨拶の場で、私はカスタマーハラスメント対策を検討するということを申し上げたわけがあります。その前後に、東京都が条例制定の話を発表しましたし、国においても議論をして、この4月から議論が本格化しているというふうに聞いております。

県としても条例制定の検討を行う旨、議員から御指摘もいただきましたが、6月3日の知事提案説明で説明をいたしました。

どういうふうにやっていくかということでございますけれども、知事をトップとしました推進本部を設置いたします。そして、有識者等を構成員とします懇話会も開きます。その中には、東京都で検討をしていただいている有識者の方にも入っていただこうと思っております。広く知恵を集めて、三重県が子どもたちにとって、いや、我々大人にとっても住みやすい場所になるように対応していきたいと考えております。

おっしゃるように、カスタマーハラスメントというのは、悪いことやと知らずにやっている人がいるかもしれません。刑法を学んでないと、それはやってもええんやと。俺は正義なんやというふうに思っているかもしれません。そうではないんだと。あなたがやっていることは法律で裁かれる行為なんだということをちゃんとお伝えしていくということは大事であります。

人の尊厳を守るということは、カスタマーハラスメントにとどまるものではありません。教育の現場でいじめが起きています。いじめも、生徒の尊厳を、生徒によって奪っていることでありますので、これも決してやってはいけないんだということも併せて、しっかりと対応していきたいと考えております。

●平畑武

知事、ありがとうございました。

本当に期待しておりますので、この部分はきっちりやっていただきたい。

これについては、本当、お客様は神様ですと。昔は、お金は紙が中心だったので、神様だったのかもしれませんが。今は、カードで買っていますから、神様じゃないのかもしれないという、ちょっと、論点がずれますけど、そういう考え方もないこともないなと思います。

おっしゃったように、これ本当に民間の話だけじゃないんですよ。私も実際鈴鹿市役所で、どんとたたっている人を見ましたし、こんなことが許される世の中はおかしいなと。たたいた人間が優先されるのかというふうになったら、これもおかしい世界ですから、そういったのは、きちっとPRして、みんなに知らせることも一つの手段だというふうに考えておりますので、きちっと専門部署を置いていただく、こういうことも一つのテクニカルな問題でございますから、それも含めて知事にはお願いしておきたいと思っております。よろしくお願いいたします。