

令和7年度 第1回長野県労働問題審議会議事録

日 時：令和7年8月20日（水） 10：30～12：05

場 所：長野県庁 議会棟第1特別会議室

出席委員：

【労働者代表】湯本委員、斉藤委員、小松委員、山口委員、藤綱委員

【使用者代表】平林委員、宮城委員、高木委員、小林委員

【学識経験者】長瀬委員、小口委員、成田委員、中川委員、高橋委員

1 開会

北澤補佐

定刻になりましたので、ただいまから令和7年度第1回長野県労働問題審議会を開会いたします。委員の皆様におかれましては、お忙しいところ本審議会にご出席いただきまして誠にありがとうございます。私は本日の司会を務めさせていただきます、産業労働部労働雇用課の北澤です。どうぞよろしくお願いいたします。

当審議会は公開で開催させていただいており、会議録は発言者の氏名を明記した上で、県のホームページで公表させていただいております。後日、公表に先立ちまして、議事録の確認をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

次に本日の審議会の開催についてご報告いたします。委員総数15名のうち、労働者を代表する委員5名、使用者を代表する委員4名、学識経験者である委員5名のご出席で、長野県附属機関条例第6条第3項の規定により成立しておりますことをご報告申し上げます。なお本日、加藤恵美子委員は都合によりご欠席でございます。よろしくお願い申し上げます。それでは、産業労働部長からご挨拶を申し上げます。

2 あいさつ

米沢産業労働部長

本日はご多忙のところ、第1回目の長野県労働問題審議会にご出席をいただきまして誠にありがとうございます。また日頃から県政発展について多大なるご協力とご理解をいただき、誠にありがとうございます。

はじめに、県内の経済、労働を取り巻く状況について申し上げます。

景気動向については、7月に発表された日銀松本支店の県内金融経済動向によると、「長野県経済は持ち直している」とされているところです。一方、雇用情勢につきましては、労働局の発表によりますと、6月の県内有効求人倍率が1.26倍で、全国平均を57ヶ月連続で上回っている状況、逆に言いますと人手不足の状況が継続しているとも言えると思います。喫緊の課題としましては、トランプ関税の状況が確定したという見方もありますし、これからどうなっていくのかというところに非常に不安を感じている状況である、とも言えまして、あるセミナーでは不確定不確実なことが確定したというような言い方をされた方もいて、まさに言い得て妙だなと思った次第です。

そういった中で、長野県を含めた日本全体が人口減少局面に入っており、人手不足の状況の中で、デジタル化や自動化などを進めると同時に、働き方改革、安心安全に働くことができる職場環境づくりを進めることが、人材の確保にあたり、一層重要となってくるものと考えております。県でも今年度の予算の中で、職場環境改善アドバイザーの増員など、企業向けの支援を一層強化しているところでございます。

今年1月の審議会では、今申し上げた生産性の向上、人材確保対策と、労働者の皆様が安心して働くことのできる職場環境づくりに向けたカスタマーハラスメント対策についてご説明し、ご意見を頂戴したところです。カスタマーハラスメントにつきましては、集中力の低下、モチベーションの喪失など、業務に影響し、離職にも繋がる社会問題と、非常に大きな問題であると考えており、県では、2月から3月にかけて実態調査を実施し、この結果によりますと、カスタマーハラスメント防止対策として、効果的と考えられる行政の取組としては、一番に情報発信の割合が高かったところです。これを踏まえ、カスタマーハラスメントは許されないという県民意識の醸成に繋がる取組や情報発信について、今後取り組んでまいりたいと考えております。

また、国においても法改正が行われるなどの動きがあるため、こちらの状況を踏まえ、今後のカスタマーハラスメント防止に向けた具体的取組の案について、本日も引き続きご議論をいただきたいと考えております。

委員の皆様にはそれぞれのお立場から、専門的な知見に基づくご意見、現場の状況など忌憚のないご意見をいただき、本日の審議会が実り多いものになることをご祈念申し上げまして、私のご挨拶とさせていただきます。本日はよろしくお願いいたします。

3 委員自己紹介

北澤補佐

続きまして、議事に入らせていただく前に、令和6年11月からの任期のご就任で今回からご出席いただく委員と、令和7年8月7日から新たにご就任いただいた委員がいらっしゃいますので、自己紹介をお願いいたします。

成田委員、湯本委員の順でお願いいたします。

成田委員

こんにちは。信州大学の成田と申します。結構前に就任させていただきましたが、育休から復帰してすぐに就任したため、子どもや自分自身の体調不良などが重なりウェブ参加や欠席が続いてしまいました。しばらく不安定な状況が続くかと思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。

湯本委員

大変お世話様でございます。連合長野の副会長で地方公務員の職員団体の自治労出身の湯本と申します。出身は長野県職員でございまして、元は農業職の技術職でありましたけれども、現在、長野県職労の中央執行委員長を務めております。どうぞよろしくお願いいたします。

ます。

北澤補佐

ありがとうございました。

続きまして資料の確認をお願いします。資料は先週、あらかじめメールでお送りさせていただいておりますが、本日机上に配付しております資料をご覧くださいますようお願いいたします。

なお本日の審議会はおおむね 12 時終了を予定しておりますので、よろしくお願いいたします。それではこれからの議事につきましては、中川会長にお願いします。

4 議事

中川会長

本日はお忙しいところ本審議会にご出席いただきましてありがとうございます。

前回の審議会以降、物価高や円高の影響が続き、企業活動や家計への負担が増す中で、働く人々の雇用環境にも揺らぎが見られる状況になっております。長野県も、先ほど米沢部長からのお話にもございましたが、雇用指標は堅調に推移されているということですが、人手不足の慢性化、働き方の多様化、職場内の関係性の変化といった全国的に広がる傾向が県内の労働現場にも影響を及ぼし、多様な課題が顕在化してきております。

こうした状況に対して、行政、事業主、労働者がそれぞれの立場から丁寧に対応を進め、連携を深めながら、より良い労働環境の実現に向けた取組を進めていくことが、今後ますます求められていると感じております。

本日は、昨年度の審議会に引き続き、カスタマーハラスメント対策について、委員の皆様からご意見を頂戴したいと思っております。委員の皆様には、議事進行にご協力いただきながら、それぞれのお立場で把握されている状況などを積極的にご発言いただき、県の労働問題に関する施策が推進される一助となりますようお願いをいたしまして、簡単ではございますが、私の挨拶とさせていただきます。

早速ですが、本日の議事録署名委員を決めさせていただきます。私からご指名申し上げてよろしいでしょうか。

各委員

(異議なしの声)

中川会長

ご承認いただきましたので、私からご指名申し上げます。小松委員と小林委員のお 2 人、お願いいたします。

これ以後の議事は、お手元に配付してあります資料の次第により進めてまいります。

「(1) カスタマーハラスメント対策について」、まず資料 1 の 2 ページの目次にあります「議題 1 振り返り」と「議題 2 前回労働問題審議会以降の動き」を一括して事務局

からご説明をお願いいたします。

中嶋労働雇用課長

資料1の3ページをお願いします。前回1月の審議会では、カスタマーハラスメントの現状というところをご説明申し上げまして、意見交換をさせていただいているところで。今日は、今後県が取り組むべき対策についてご意見を頂戴したいと考えています。

3ページは、前回委員の皆様から頂戴しましたご意見をまとめたものです。まず、対策の現状につきましては、労働者の方が精神的につらい思いをされているとか、初動が重要、あるいはサービス業では発生しやすく製造業では一般的に少ない。対策の方法としましては、県として、関係者との共同宣言をしてはどうか、ポスターやCMといった情報発信、啓発の取組、あるいは法律では書かれていない部分を条例で補完してはどうか、ですとか、マニュアルやハード的な整備も対策としてあり得る、といったご意見がありました。

4ページをお願いします。前回の審議会の際に、実態調査を行うと説明をさせていただきました。今年の2月から3月にかけて行いましたので、その結果を共有させていただきます。別冊で調査結果の概要をお配りしていますが、4ページにはそのポイントを抜き出しましたので、こちらで説明します。調査につきましては、企業、市町村・保育所、労働者を対象に行いました。483社、14市町村、894人から回答があったところです。企業調査の結果につきましては、カスハラが発生している企業の割合は21.7%、業種別の発生状況を見ますと、「運輸業・郵送業」、「金融業・保険業」、「サービス業（その他）」の順に高い割合となっています。カスハラの対策は「講じていない」、「検討しているが講じていない」が合わせて約7割となりました。カスハラ防止のため行政に求める取組としましては、「情報発信」や、「マニュアルやガイドラインの整備」が高い割合となっています。

次に、市町村・保育所調査の結果ですが、カスハラが発生しているという回答が54.5%、そのうち市役所町村役場は64.3%でありまして、特に高い割合となっています。カスハラの対策は「講じていない」、「検討しているが講じていない」が合わせて約4割となりました。

労働者調査の結果につきましては、カスハラの被害を「受けたことがある」との回答が36.2%。勤務先別の発生状況を見ますと、「公務」、「学研究・専門・技術サービス業」、「医療・福祉」の順に高い割合となっています。勤務先におけるカスハラ対策の実施状況は「実施されていない」、「わからない」が合わせて約6割となりました。カスハラ防止のために行政に求める取組としては、「情報発信」や「法令等の整備」が高い割合となっています。

5ページをお願いします。こちらは前回の審議会以降にあった国の動きをまとめたものです。国会では、6月4日に労働施策総合推進法の改正法が成立しました。6月11日に公布され、1年6月以内に施行されることとなっています。改正法では、カスハラの定義がされまして、カスハラは許されるものではないという前提のもとに、国に対しては理解

と関心を深めるための広報や指針の作成の努力義務、事業主には労働者を守るための雇用管理上の措置義務、労働者と顧客等には理解と関心を深める努力義務など、カスハラ対策におけるそれぞれの主体の責務というものが明確にされたところです。

6 ページをお願いします。先ほど申し上げた法律の他に、国では、対策マニュアルというものを3年ほど前に公表しており、加えて現在、業種別のマニュアルの整備を進めているですとか、普及啓発・抑止策の取組もされており、それは記載のとおり、実施中ということになっています。

7 ページから8 ページにかけての資料は、業界団体における動きです。記載のような業界団体におきましても、対策のマニュアルですとか、対策の方針の策定といったことなどの対策が進められています。ここまでの説明は以上です。

中川会長

ありがとうございました。ただいまの事務局の説明に対するご質問がありましたら、順次ご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

(発言なし)

続きまして、目次の「議題3 今後のカスタマーハラスメント対策」について事務局からご説明をお願いいたします。なお、論点がいくつかありますので、まず論点1の概要と続けて、(1)「法令や指針の整備について」ご説明をお願いいたします。

中嶋労働雇用課長

9 ページに、本日議論をお願いするにあたりましての論点をまとめています。現状を踏まえまして、県としてどう取り組んでいったらいいかというところにご意見を頂戴したいと考えています。論点につきましては大きく2点あると考えています。一つ目は、「1 県としてどのような取組ができるか」というところで、その中でも3点あると考えております。一つは(1)にあります法制度的なもの、二つ目三つ目は、改正法で責務が課された、事業主、労働者、顧客といった三つの主体がその責務を果たすために県ができることは何か、という観点で、先ほど実態調査からも、行政に求められていることが情報発信ということもありますので、そこに県としても、力を入れていく必要があるのではないかと考えてございます。大きな二つ目の論点ですが、やはり社会全体の気運を高めていかないと対策は進まないだろうと考えていまして、そのためにどのような取組が考えられるかというところ、これらについてご意見を頂戴したいと思っています。

1 (1)「法令や指針の整備」の関係について、引き続き説明申し上げます。10 から11 ページをお願いします。先ほど国の動きとして申し上げましたように、労働施策総合推進法の改正法が成立しまして、国で指針を策定することが義務づけられました他、事業主の措置義務などが規定されました。

10 から11 ページにつきましては、その改正法と、法律に先行して制定されております他県の条例の規定事項を比較した資料でございます。先ほど、法律では、事業主を始めとした各主体の義務が規定されたと申し上げましたが、他県の条例の規定事項も、事業主、

労働者、顧客、行政それぞれに一定の義務や努力義務を課しておりまして、概ね似通った内容となっております。法律の補完という意味で言いますと、責務について規定する部分は、改めて条例で規定するということは少ないのかなと見ております。罰則につきましては法律にも条例にもありませんので、条例の補完という考え方もあるかと思いますが、規定するのはなかなか難しいのではないかと考えることと、12 ページにまとめましたように、行き過ぎた行為は、何らかの刑法上の規定に触れる可能性があるといった状況です。

まずは一つ目の「法令や指針の整備関係」の論点についてご議論をお願いします。

中川会長

ありがとうございました。

ただいまの事務局の説明のうち論点 1（1）「法令や指針の整備について」の説明に対するご質問、ご意見など、順次ご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

湯本委員

私から若干質問を含めてお願いしたいと思います。今回、事前に資料をいただいた中で、資料 2 の 3 ページの③のところ、先ほど中嶋課長からも説明がありましたが、今回、国とともに事業主の皆さんに、自治体も含めてだと思いますが、認識してもらうということが重要だということでもありますけれども、既に事業主におかれては今の法改正以上の対応をされているということもあろうかと思えますけれども、特に中小企業についてはこれからという点もあろうかと思えますけれども、なかなか現行、先ほどのお話のとおり 70% 程度ですかね、なかなか対応ができてないとか、これからも、というようなことがあるんですが。義務とはいえ、先ほど説明があった罰則規定がなければ、努力している、で済まされてしまうということも懸念がされますが、例えば対応を行えない事業者に対するペナルティというようなことについては、県として検討できるのかということについて伺いたいと思います。

中嶋労働雇用課長

今回、確かに事業主に対する義務付けがされています。今回入ったのはカスタマーハラスメントに関する改正の部分ですが、同じ労働施策総合推進法では、パワハラの部分についても同様に事業主に対して雇用管理上の措置の義務付けがされています。その対応を行っていない事業主ということと、今のご質問が同じ趣旨かと思いますが、この辺は労働基準監督署の範疇と思われますので、今後、国にも確認してまいりたいと考えます。

中川会長

他の委員の方いかがでしょうか。

斉藤委員

似たような論点になりますが、私も努力義務というところがすごく気になっています。

国的には、確かに努力義務でやむを得なかったのかなと思うのですが、例えば、もし県として条例を考えるのであれば、ちゃんとしていない場合は企業名を公表するとか、そのような罰則的なものをしながら、カスハラにしるパワハラにしる、そういうものがない職場環境を目指して、ということが長野県でできたらいいなと考えております。県として条例を作るのであれば、そういう縛りが可能なのかなというふうに思っておりますので、その点についても他の委員の方々からいろいろご意見いただければなと思っております。以上です。

中川会長

今のご意見について他の委員の皆様いかがでしょうか。多様なお立場の委員の皆様にご発言を頂戴できれば有難く思っております。学識経験者の委員の皆様いかがでしょうか。では、今のご意見に対して、事務局いかがでしょうか。

中嶋労働雇用課長

事業主がやらない場合ということで、先ほどの湯本委員の発言と同趣旨かと思えます。実際守られない事業主にどう対応していくかというところは、国が通常どうしているかというところを確認した上で、また考えさせていただければと思います。今日のところは申し訳ありません。

平林委員

事業主は一概に言えないところがあって、なぜかという、業種によって全然内容が変わってくると思います。一様にそれが可能か、国が言っているのは矛盾だらけのところがあると思うけれど、一概に事業主という言い方でとどめることが本当に可能かどうかをよく県としても見ていった方がいいのかなと思います。パワハラは、各企業で対応しなければいけない部分があるけれど、カスタマーハラスメントは、一概に受ける事業体と受けない事業体というその度合いが、レベルが違うんです。それはサービス業とか、ここに書いてある運輸関係だとかと多分教育関係者と行政もそうだけれど、それはかなり受ける可能性がある。なぜかという直接関わるから、カスタマーと。でも、必ずしもそうではない業界もあるということであれば、一様に全部自分で決められることではないのかなというふうに思います。

あえてもう一つ、これおそらく、国もちょっとどういうレベルで言ってるのか私もわかりませんが、行政もその対応になるんです、市町村。ではその対応をしないところはどうかという話になりますよね。だから一概に、今言ってる一般論的なところでは確かに金言文を出すというのはこれは国が最近得意でやっているものだから、やるのはそれはもう義務として必要なことだと思いますが、何もそれが全部準ずるかというところはよく見ておいた方がいい。それともう一つは、他県はこうだから長野県はこうだというやり方があるかどうかというのはちょっと微妙だと思う。共通性があるかなと思いますので、それでも県でみんなバラバラに出す方がいいのか、あるいは特異性のある県であれ

ばいいけれど、東京都もそうですが、だからそのところはよく確認したほうがいいのかなと思います。以上です。

小林委員

ちょっと論点がずれてしまうかもしれませんが。カスタマーハラスメントに関してですが、先ほど冒頭で、今、平林委員からお話がありましたけれども、業種的に受けやすい部分と、比較的ケース的に少ない部分というのは絶対あるんです。私は製造業なので、冒頭にもありましたが製造業に関しては低いという県の結果も出ているとおりでと思います。サービス業で、一般カスタマーを相手にされている業界は、それなりに割合も多いと思いますし、おそらくその辺の策は取っていかないと、従業員を守るという意味でも絶対に必要だと思うのですが、うちの場合どうかという部分でいけば、もう1回現状把握をしなければいけないのかなと思っています。基本的にメーカーでいきますとお客さん、いわゆる取引先という形になるので、立場的に上の方なわけですね。お仕事をいただいている方というところの中で、我慢をして、というところもあるのかもしれませんが、比較的そのケースは少ないのかなという気はしています。それは今の、コンプライアンス的な部分の動き、日本の会社の場合は、特に上の会社はかなり厳しいそうした指導をされているといったところもあると思いますけれども。昔はありました。購買担当の部分でいけば、ものすごい要求をしてきて、あるいはかなり威嚇的なメールを打ってきたり、あるいは電話がかかってきたりというのを、私も受けた経験がありました。今は、我々の会社だけかもしれませんが、あまりケースがないかなという気はするんですが、ただ、我々が把握していない部分はもちろんあると思いますので、今日お話をお聞きして、現状把握をやりしなければいけない。義務化という部分があるので、ある程度その社内的にも盛り込んで、あるいは周知をして、という動きはしていかなければいけないのかなとは思いますが、罰則と言われてしまうと、非常にそこはどうなんだろうなと。線引きがどこまでという部分も当然あると思いますし、我々の場合、受けた者に対して、今後、そういったところを「やめてください」というアクションを当然していかなければならないということになると思うのですが、果たしてそれを言うことによって、セカンドハラスメントではないですけど、何かまたされてしまうのではないかと、という部分も当然考えます、立場が上なので。事象があった場合の、従業員を守る、会社を守るという意味での対策といいますか行動というものが、果たしてどこまでできるのか、というところも正直あります。一般のサービス業の方とは違う部分での対策というものをしていかなければいけないのかな、と思います。

中川会長

ありがとうございます。大変現実的なご意見を伺わせていただきました。コンプライアンスや法令・指針のお話も出てまいりましたので、長瀬委員いかがでしょうか。

長瀬委員

条例の制定ということもお話しが出ましたが、これまで条例制定されている県は4つ紹介されていますが、私も各条例の内容は必ずしも詳細は承知しておりませんが、概ね今回労働施策総合推進法の改正内容と同じような内容になっているものが多いであろうと思われます。その改正法と条例と異なる点というところと言うと、カスハラ行為に対する考え方というところで、明確に、カスハラは駄目なものだという禁止規定を置いているかどうかというところが一番違うところなのかなと思います。今回の改正法でも、カスハラ行為が職場環境を害する不適切な行為であるということについては明確にされたというふうに思いますが、それをしてはならないということで強い表現というか、規定を持っているというところが条例であってそこが違うところかなと思います。そうした規定ぶりによって、どこまで実際の効果として異なってくるのかなというところはあるかなと思いますけれども、各都道府県の条例の方では罰則規定は置いてないというところで、なかなか条例で罰則規定を設けるというところは一般的にはハードルが高いものかなというふうに思っています。まだカスハラ行為が問題になってから歴史が浅いというところもあるんだと思いますが、罰則を設けるというところまで一気に進むというのはちょっと難しい、という考えがあるのかなというふうに思っております。カスハラ行為については、最近、社会的にも認知されてきていると思いますので、これからこうした改正法も、施行は公布されてから1年半以内ということで、これから施行され、また国で指針も出すという予定になっているということですから、指針なども公表されるところで、社会の中での、カスハラに対する抑止効果というのがどの程度効果を上げるかというところを見ていく必要があるかなと思っています。

今回、資料でご紹介いただいた都道府県の条例ではないのですが、桑名市というところで、カスハラ条例を設定してるところがございまして、そちらの方では罰則というものとはちょっと違うかもしれないですが、そうしたカスハラ行為について、市に申し出て、市でその行為がカスハラにあたるのかどうかということを判定するようなことができる。判定の結果、その行為がカスハラであるというふうに認定できる場合には、行為者に対して、そうした行為をしないように勧告をする、といったことができる制度になっているようです。まだ施行されて間もないようですが、1件、カスハラ行為ということで認定された事例があったということで、それについては市で公表して、そういった行為をしないようにということで行為者に勧告を行った、ということが報道されています。今後、その勧告に従わずに同じ行為を繰り返す場合には、行為者の氏名を公表することができるという制度になっているようで、一つユニークな取組かなと思います。そこまで必要かどうかという問題もあるかなと思いますが、そうしたことも一つ参考としてはあるかなと思います。

いずれにしても、先ほど事業者で取組が遅れているところに対して事業者名の公表ということも考えられませんかというような話もありましたが、事業者もそれぞれいろいろな業態もありますし、実際に取組しても難しいというような業態もあるかなと思いますので、パワハラですとかセクハラですとか、事業者の内部組織の問題だけであれば事業者の対応である程度グリップを効かせられるところもあるかなと思うのですが、カスハラだと

事業者と外部の方との関係での紛争ということになりますので、なかなか事業者の努力だけで全てうまくいくかというと、なかなか難しいところもあるかなと思いますので、セクハラとかパワハラとかいうものと比べて、カスハラは少し対応の難しさという部分があると思っています。まずは今回の法改正に基づいて、カスハラというのは許されないものなんだということについて啓発活動を行っていくというところから始めて、さらに、それでは不十分な状況が続くようであれば、もう少し踏み込んだ対応をするとか、そうしたことも考えられるのではないかなと思います。

中川会長

ありがとうございます。多様なお立場の委員の皆様のご意見を伺うということで、もうお一方、学識経験者から、高橋委員お願いいたします。

高橋委員

県の資料にも書いてありますが、事業主の雇用管理上必要な措置の義務づけについては、国が示すことになりますので、これからおそらく厚生労働省の労働政策審議会の雇用環境均等分科会で議論を受けて定められるものと考えています。労働局としましては、国の指針を見ながら、具体的に措置内容とか周知啓発を一生懸命やっていくことを考えています。また、長瀬委員からもご発言がありましたとおり、パワハラとセクハラ、会社内の事業主と労働者の関係ですが、今回は顧客、外部が入るので対応がどうなるのかとか、消費者庁とか国民生活センターなどと、労働局として連携が必要なのか、といった点については、厚生労働省の指示を見ながらいろいろ考えていきたいと思っています。以上です。

中川会長

ありがとうございました。委員の皆様に様々なご意見をいただきましたけれども、事務局から何かございますでしょうか。

中嶋労働雇用課長

小林委員のおっしゃった、業種によって違うのではないかとこのところは、まさにそのとおりだと思っていまして、今後、周知等対策にあたってもその辺を留意をさせていただきながら、考えてまいりたいと思っています。おそらく業種によって違うんですが、やはり社会全体でカスハラというものが許されない行為だということを高めていく必要が出てくると思っていますので、その部分をこの先で説明させていただきますが、ぜひ取り組んでまいりたいと考えています。長瀬委員の罰則の関係、いろいろとご助言・ご発言を頂戴しましてありがとうございました。先ほど、湯本委員、斉藤委員の罰則の関係は、事業主が措置義務を講じない場合の罰則のお話、長瀬委員は実際にその行為をした人に対する罰則、二つの面が委員のご議論の中で出てきたと思っています。事業主の関係につきましては、最初のお話と重なってまいりますので、県の方としては国の方の動きを確認させていただき、先ほど高橋委員からもありましたので、またいろいろ教えていただければと思っ

ています。行為者に対する罰則は、先ほど禁止規定が法律にはないですが他県の条例にはあるという部分で少し考えられるというお話もあったかと思います。こちらにつきましては、今、追加で資料を配布させていただきたいと思いますが、県の県民文化部の方で、今、人権に関する条例の策定の議論を開始しています。この中では、カスタマーハラスメントを始めとしたハラスメントということにはなりますが、お手元にお配りした資料の、下の方「4 条例に想定される項目等」(カ)の最後に「優越的関係を背景とした不当要求等への言及を検討」ということがあります。県民文化部で持っている審議会でも人権・男女共同参画課長から、この部分はハラスメントを意識したものだとご答弁申し上げているところですので、今日いただいたご意見は、県民文化部と共有させていただければと考えています。

中川会長

ただいま事務局からご説明がありましたとおり、カスタマーハラスメントに関する条例の検討や罰則について、今後様々な動向を見据える必要があるとのことですので、そうしたことを踏まえまして、この場での議論は一旦、ここまでとさせていただきたいと思います。

平林委員

一点だけ。パワハラとかでも同じだけど、特にカスタマーとつくと、ちょっと微妙なところがあって、カスタマーハラスメントか、カスタマーサティスファクションか、いわゆる顧客満足度を求めるための、そこの線引きが非常に難しい。よく言うパワハラもそうですが、教育的指導とパワハラの線引きをどうするかというのがあるんですが、そこのところを慎重にやった方がいいかもしれない。もし県で本当に音頭を取るのだったら。国はもっと大雑把な話しかこないと思うので。そういう意味では、カスタマーとつくと微妙な線をどこで引くかは難しいところはあると思います。あくまでも企業というのは顧客満足度を求めているいろいろな対応をする。ところがそれが今度逆の意味では、そこにハラスメントって意味合いが入ってくるかどうか。そこの線引きが大事だと思います。

宮城委員

確かに罰則と言われても、どういうものに対して罰を与えるのかというものが全く想像つかないですが、私が経営者として意識していることが、社員がそういう目に遭ったときに、会社全体で、しかもトップが矢面に立つということです。それが顧客満足度になるか本当にハラスメントなのかということは会社全員で対応する、トップが矢面に立つということがまず、大切なことかなと思います。

中川会長

ありがとうございました。ハラスメントと顧客満足度の線引きをどうする、ですとか、罰則というのはどういうもので定めるのかといったところも、いろいろな貴重なご意見を

頂戴しましたが、県で今後さまざまな議論の場でこうした意見を踏まえてご検討をいただければと思っております。

それでは続きまして、事務局から論点１の（２）「事業主への支援について」及び（３）「労働者、顧客等への理解促進（周知）について」のご説明をお願いいたします。

中嶋労働雇用課長

資料 13 ページをお願いします。論点１の（２）対事業主と、（３）の対労働者、対顧客に対して、県がどのような取組ができるかの一つ目、事業主です。事業主は、労働者の就業環境が害されることのないように相談に応じるなどの雇用管理上の措置が義務化となりました。それに対して県としてはどんな支援が考えられるかということになろうかと思っています。事業主の対応としましては、例えば相談窓口の設置ですとか、行為の抑止のために、例えば窓口やレジ周りといったところに掲示をするなどが考えられますが、特に小規模の事業者はなかなか手が回らないといったことも考えられますので、そこへの支援としまして、まず既存、現在もやっている取組の活用が考えられると思っています。県内に労政事務所というものがございいますが、そちらの労働相談ですとか特別労働相談は現在でもハラスメント関係の対応をさせていただいておりますが、それを活用できるように一層周知をしてまいりたいと考えています。もちろん県だけではなく、国の相談窓口もありますので、そちらも合わせてということかと思っています。加えて今後、県で予算要求が必要となってまいります、例えば社名だけ変えれば一定の対応ができるツールの作成や、あるいは社内で規定やマニュアルを作成する際に、アドバイザーのようなものを派遣するといったことは、アイデアとして考えられると思っています。

14 ページをお願いします。こちらが労働者、顧客等への理解促進、周知です。カスハラ防止に関する情報発信を通じて、労働者、顧客双方の正しい理解を促すということは、実態調査の結果からも求められているものだと理解しています。この部分、先ほどの改正法では、国の努力義務とされている部分ではありますが、やはり県としても、しっかり取り組んでいきたいと考えております。実施内容としては、既存の労働教育講座をやっていますのでその活用ですとか、県内の企業に、職場環境の改善をアドバイスするアドバイザーを配置して直接訪問させていただいておりますが、その活用というものを考えています。それに加えて、広報媒体ですとかツールの活用を考えていきたいと思っています。情報発信が極めて重要だと思っております、法律上、県に責務はないですが、カスハラ防止に対する理解の促進というところで、積極的に取り組んでいくことが必要ではないかと考えています。この点について、ご議論をお願いできればと思います。

中川会長

ありがとうございました。ただいまの事務局の説明に対するご質問ご意見など、順次発言をお願いいたします。

藤綱委員

2点お願いします。

労働者というよりは、私達も1人1人、消費者の立場に立つという側面もあるかと思います。その場合、カスタマーハラスメントの実態調査を見ますと、現場で様々な思いをされて、メンタルにも影響があるというような現状も多く出ているかと思いますが、消費者の立場になったときとの整合性というのも、これから取る必要があるかと思いますが、県としてはその消費者の、例えば団体等についても、何か今後連携周知を図っていくことをお考えかどうかはまず一点。もう一点は、医療現場の現状で、先日聞いた状況ですが、ある医療機関のそばであえて車にぶつかって行って受診をするというケースが複数件あって、その医療機関をいわゆる出禁になってしまったら他の医療機関のそばでそういうことをやった方がいたということを聞きました。想像もつかないようなことをされる方がいるのかなということで非常にびっくりしたんですけども、立ち返ってみますと、カスタマーハラスメントを行う方の何かしらの背景があって、複数の事業所に向けて同じようなことを繰り返すというようなケースがあるのではないかとということを危惧しました。また教育の現場、私も関わったわけですが、例えば保育所と小学校と中学校といった兄弟関係で同じような状況になるというケースは多々ありましたので、そうした場合には事業者同士での連携というのは非常に難しいと考えます。そうしたところで、どこの機関がそういった調整なり連携なりを取っていくのがいいのかどうかということで、例えば市町村にもカスタマーハラスメントが非常に多いとお話をお聞きしましたので、県でそうしたことが可能性としてあるのかどうかということも今後検討していただければ、と考えました。以上です。

中川会長

ありがとうございました。事務局いかがでしょうか。

中嶋労働雇用課長

最初の、消費者と労働者がイコールであるということで、消費者団体との連携というご提案につきましては、この後、説明させていただきます、社会全体の気運醸成の取組の中で、ぜひ連携させていただきたいと考えていますので、後ほど説明をさせていただきたいと思います。もう一つの、同じ人が違う事業所に対してそうした行為をしているように思われる場合というケースの話ですけども、申し訳ございません、今ここではすぐにはお答え申し上げられませんが、そうしたケースもあるということは頭に置かせていただきながら、今後、取組を考えさせていただければと思います。

中川会長

他の皆様いかがでしょうか。

平林委員

ちょっと気になるんですが、今、消費者の団体はいろいろあるけれど、普通の市民、県民。だから、何もそれは使わなくて、団体ではなくて県としてやれば、発信すれば。あるいは市町村が発信すれば。いわゆる啓発ですから、団体使いたいというか、今日もそうだけれど、経営者協会が来てるからとか、何かそういうところにすぐ頼るのではなくて、県として、行政として、という立場でやることの方が私は大事じゃないかなと思う。これは誰でも起こりうる、誰でも加害者であり被害者になりうることなのかもしれない。そうになると、やはり全体に発信する、啓発するというのであれば、もちろん団体を通じるのはそれで一つのやり方かもしれないけれど、それで終わるのではなくて、やはりそこよりもっと広い意味でやらないといけないのかなと思います。そこは今、消費者団体という言い方をしたけれど、そこは気になります。あくまでも県民であり市民であり国民であり、と見るしかないんじゃないかなと私は思います。

中川会長

ありがとうございました。

斉藤委員

平林委員ありがとうございます。まさにそのとおりで、本当に県民の誰もが被害者になり加害者になる場合があるので、長野県の県民として、みんなでカスハラのない社会を、という形にしていきたい。県としては、共同宣言のために、団体に伝えたいんだろうなと思いながら聞いてたんですが。先ほど藤網委員が言われた、同じ行為をする方々の話が出ましたけれど、県として広報とか相談窓口も必要なんです。実際その加害者の方の、もしかしたらカウンセリング的なもの、今後起こらない対策的なものを県としてどのようなサポートサポートができるのかなとか、行政として、例えば企業間だったら、その顧客の顧客企業ですし、サービス業だったら県民になってしまうんですが、その行為者に対してどのようなことがサポートで、カウンセリング等でそういうのが起こらない県にするのかというものがもう一つ欲しいかなというふうに感じました。以上です。

中川会長

ありがとうございました。

小林委員

この書面を最初からずっと読んでると、カスハラの対策をしない会社に罰則ということよりも、まずはカスハラが駄目なんだ、という社会にする、社会全体で気運を高める取組、これをまずやらなければいけない。それよりも、それをやらない企業に罰則というのはちょっと順序が違うんじゃないかな、と聞いていて思いました。カスハラをやめさせる社会にするということが一番大事だから。でもそれは非常に個人的な部分だから、先ほどの話ではないですが、私だってもしかしたら加害者になるかもしれない。でもやはりなく

そうという、そこをまず一生懸命やっていかないと。ただ、やった人に対して何もペナルティがないと、多分やってしまう。はたと気がついてもらうようなアクションをしていかないと、守るほうばかりやっていたら、絶対それは駄目なんだと私は思います。まずは気運を高める、その高めるためにはある程度、やってしまった人に対して何かしらのペナルティがないと駄目なんじゃないかなと思います。順番がまずそちら、というように思います。カスハラを許さないという気運をいかに高めていくか。

中川会長

ありがとうございます。成田委員、お願いいたします。

成田委員

今、小林委員がおっしゃっていただいたことが、まさにそうだなと思っております。労働法制は、男女雇用機会均等法もそうですが、多くが努力義務から始まって、一生懸命社会の理解を深めて、そこから何回か改正を重ねて義務化し、罰則を作っていくというようなプロセスを経て、育てていくという立法の仕方をしています。まさにこのカスハラに関しても、今はまだ社会の理解が低いけれども、まずは啓発して、カスハラというのはやってはいけないことなんだということの理解を深めた上で、罰則等について考えていくことが重要なのではないかなというふうに思っております。以上です。

中川会長

小口委員、お願いいたします。

小口委員

ちょっと話を戻してしまうのかもしれないのですが、事業主への支援ということで、事業者への社内規程・マニュアルの作成を支援して、という今後のアイデアということで、アドバイザーによる支援ということも書かれていてありがとうございます。国のマニュアルを拝見しますと非常に大部なもので、小規模な事業者が活用するには少し大変なもので、もっと簡易に、利用しやすいものがあれば、と思っていました。先ほど、業種別にも厚生労働省で作っているというお話もありましたが、厚生労働省あたりで小規模向けの簡易なマニュアルを作っていたらなと思っていましたが、県ではこうしたマニュアル作成支援というアイデアがあるということは、県としても小規模事業者も使いやすいようなマニュアルを作っていこうというお考えがあるということなのかをお聞きしたかったということと、情報発信をするという中で相談窓口については発信していただければと思うんですが、先ほど窓口は県だけではなくて国の方にもありますというお話がありまして、例えばですけど、よろず支援拠点とかそれが該当するかわからないんですけども、相談窓口の情報発信をされる際には県の窓口だけではなくて幅広い窓口を案内していただければと思います。以上です。

中川会長

ありがとうございます。小口委員のご意見に対して、事務局から何かございますでしょうか。

中嶋労働雇用課長

小口委員のマニュアルの関係、おっしゃるとおりで、今公表されているものは、結構難しいとまでは言いませんがしっかりと書かれていて、最初に私から申し上げましたが、小規模事業者ではなかなか手が回らない部分かと思っておりますので、なるべくもう少し、誰でも使えるようなものというものは何かしらやれたらなということは今のところ考えているところです。情報発信も幅広くというお話がございました、おっしゃるとおりで、県だけでやっているものではないと思っていますし、労働局でも、現在もそうですが対応されている部分もありますので、連携させていただきながらやらせていただければと思っています。斉藤委員の、行為者に対するというところでございますけれども、これ成田委員のお話と少し関わってくるかと思うのですが、カスハラ対策というのはまだスタートの段階だと思っています。やらなくてはいけないことというのは、あまり想像していなかったようなこともやっていかなければいけないことがもしかしたら出てくるかもしれないと思っております。やりながら、という語弊があるかもしれませんが、そういったことも必要だということを頭に置きながら、まずは小林委員がおっしゃったような、これはいけないんだよ、ということを社会全体で、というところをしっかりとまずやって、周りの体制というのもそれに合わせて、だんだんと整えていくというような流れなのかなというふうに考えております。

中川会長

ありがとうございました。ただいまの議論の中で、社会全体の気運を高める取組についての、次の議論の話がすでに出てまいりましたが、続いての議論に移らせていただきたいと思います。

続いて事務局から論点2「社会全体の気運を高める取組について」のご説明をお願いいたします。

中嶋労働雇用課長

今も出てまいりましたが、論点の大きな二つ目、カスハラへの対応につきまして社会全体の気運を高めるための方策についての説明させていただきます。

15 ページをお願いします。気運醸成の取組としましては、ここにまず掲載させていただいたのが、神奈川県の場合です。神奈川県では公労使による共同宣言というものがされております。前回の審議会でも委員さんの方から共同宣言というようなご提案もございましたし、県議会の方でも質問をされていまして、知事からもこういった気運醸成のための宣言をすることについては、前向きな答弁をさせていただいていまして、県としてもこれは一つ有効な取組ではないかと考えているところです。その宣言をするにあたりましては、

様々な関係者が集まる場での議論も必要だという認識でいるところです。この資料にあります神奈川県例を見てまいりますと、もしこれを参考に長野県がする場合には、もう少し発展できる部分があるのではないかなと考えております。下半分の表にあります、宣言の内容の列の二つ目に「互いの立場の尊重」という丸がありますが、この中に、正当なクレームの制限をしない、という趣旨が含まれているんですが、その隣の列の参加団体のところを見ますと、消費者系の団体は参画がないということで、先ほど藤綱委員にもご答弁申し上げましたが、この部分は消費者団体の参画の余地は考えられるのではないかと思います。平林委員からは、すぐに団体は、という先ほどのご指摘もございましたけれども、やはり県が先頭に立ちますが、県の中で一体となって高めていきたいというところがございまして、この宣言の中ではそういった団体の形でやっていくということが考えられるのではないかと考えております。また、長野県の場合は先ほど冒頭で、実態調査の結果で、公務現場での被害が多くなっているということを申し上げましたので、市町村の関与も考えられると思っておりますし、そして実際に被害のようなものが起こってしまった場合の対応などの観点で、弁護士ですとか、社会保険労務士といったところの関与も考えられるのではないかと考えております。そうなりますと、こうした宣言をする場合なんですが、その検討には先ほど申し上げましたように、様々な関係者が集まる場でした方が良いということが考えられますので、これらの関係団体にも参画いただいた会議等の場を活用しまして、共同で宣言をして、気運醸成に繋げていくのが良いのではないかと考えています。

最後の16ページをご覧くださいますと、ここまでご説明申し上げました情報発信ですとか、相談などに、今ご説明しました気運醸成というところを加えますと、今後まず取り組む長野県のカスハラ対策というところが、このマトリクス表のようになると思っています。色つきのところが既存の施策で対応していくもので、点線の囲みの部分が今後取り組んでいくものということになります。上の方の情報発信ですとか、教育、相談といったところは、既存の取組がある部分がありますので、現時点でも一定の対応をしていたり、可能な状況で、そこにさらに加えたいというものです。また一番下の基準のところは、今現在ですと法律ができたことですとか、厚労省のマニュアルがある状況です。ですが、唯一、下から2番目の、気運醸成のところだけはまだ何も手を打てていない状況となりますので、まず先ほど申し上げましたような、共同宣言のような取組をして、盛り上げて、他の様々な取組とあわせて全体としてカスハラに対する対策という形をとっていただけるのではないかと考えております。以上です。

中川会長

ありがとうございました。ただいまの事務局の説明に対するご質問ご意見など順次ご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。平林委員お願いいたします。

平林委員

県は過去をよく見て。何とか県民会議とか何とか団体宣言だと、いっぱいやってきてい

るでしょう。それで気運が高まる？私が言いたいのは、団体入れるのが悪いと言っているわけではないけれど、それ以上にもっと大事なことがあって、長野県全体、やっぱり県民だよ、それに対して県が主導権を握って発信しないと。知事はそれだけやればいい、それくらいの覚悟でやって欲しい、もしカスタマーハラスメントをなくすという意識を持たせるといのであれば。共同宣言をすることが、本当に気運が高まるかといったら高まらない、テレビ放送でニュースか何かで流すくらいであって。それよりも大事なことは、もっと市町村を巻き込んでいただきたい。さっき言った公務員にカスハラがあるから、という言い方をしたけれど、そういう問題ではなくて、それぞれ市町村にある市民だとか、村民だとかというのは県民だよ、言い換えれば、もっと身近に感じている人たちが行政。だったらそこを巻き込んで共同宣言をした方がよほど効果があるかもしれない。もし宣言をするんだったら。神奈川県は政労使なんて意味があると思う？本当に。形だけだよ、これ。形は確かに大事かもしれないけれど、それにこだわって終わっていたら、実をとることにならないんですよ。長い歴史を見ればわかるけどこういうことばかり繰り返してる。本当にやるんだったら、知事がこの時間をとって、県民に発信するなり市町村もトップを交えてやるとか、それが一番市民だとか県民だとかに繋がる人たち。それと同時に、経済団体あるいは労働組合だとかそういうところも巻き込んだりするのはいいいけれども、それだけでは不十分。なぜかと言えば、市民県民はそこに関わる人ってどれだけいると思う？そんなにいないわけですよ。半分以上はいると思うけれど、ほとんどはそれじゃない県民市民、無職の人もしばしばいるし。そう考えたときに、長野県オリジナルでやらない？神奈川県のやり方はこれで別に悪いとは言いつもりはないけれど、団体とこだわるというのは、いつも県民会議だ何だと、過去のことを県民文化部もよく調べて欲しいけれど、いっぱいあるけれど、10何年前にやったことをまた繰り返している。本当に実を取ることをやらないと、これは企業としての原理原則なんです。企業で生き残るためにはそういうことが大事。いいことは過去のことも繰り返すけれど、もう変えなければいけないところは変えなければいけない。もし県民だとか市民だとかに、本当に啓発したり情報提供したりするのであれば、知事がそのトップである以上、あるいは市町村長を含めてそれがトップである以上、その人たちが交えて発信するほうが絶対に効果はある。もし共同宣言したければそこでやった方が。私はそう思いますけれど、米沢さんも思うでしょう、そういうふうに。

米沢産業労働部長

振っていただいたので、持論を述べさせていただきます。議論を聞かせていただいて様々なご意見があることがわかったし、そうであろうと思います。その中で我々がやりたいことは、この社会からカスハラをなくすことである。そしてカスハラとは何かがまだ定まっていない状況の中で、いかにそれぞれの方々が自分なりにカスハラを認識して、それをやらないようにしていこうと思っていただくか、ということになっていくと思います。その上で、そのカスハラが行われている現実には直視しなければいけない。その現実に対して、対応無策ではいけないので、できるだけ、義務という形にはなりましたが、なかなか

か進まない状況を打開するために、事業主の皆さんに理解をいただきたい。自分たちの会社の中にある労働者の皆さんがどういう状況にあって、それはカスハラなのか、顧客満足度を上げるための意見なのかを、会社として判断をした上で、その労働者の方々がそれに困っているところの対応をこうしていきましょと、みんなのできる環境にしていきたいと思いますというのは、この義務の意味であると私なりには理解していますので、そこを進めていただく気運を盛り上げたい。以上2点を進めるためには、まずは県として何かをしていくことはやります。やるんですが、やっていく上で、県だけが騒いでも動かないこともまた事実です。県がやっていくことと併せて、団体の皆さんに加盟している企業の方々の意識、労働者団体に加盟している方々の意識、そして実効性を担保するために動かしていくシステムを一緒に考えていただく。例えば今回、お願いしていけたら法律の専門家の方であったり、労務の専門家の方であったりが協力していただいて、その相談を受けていく上で、我々として、みんなでカスハラを長野県からなくしましょう、と一致団結して進めていくには何があるかを考える気運をまずはスタートさせましたということを、県民の皆さんに訴えたいというのが我々の今の意志でございます。これについてご賛同をいただければありがたいんですが、長野県として何もやらないと言っているわけではなくて、県としてもしっかりやりますが、その上で、こういった取組はいかがでしょうか、という投げかけであるということをご理解いただいて、ご議論いただければと思います。

平林委員

それはやってはいけないということではなくて、それより先にやらなければいけないことがあるのではないかな、ということ。県だけではなくて、市町村も巻き込むんだよね。そのトップである長を動かせば。ここに神奈川県経営者協会も入っているけれど、これだけでどれだけの人口エリアをカバーできるか、割合はほんの数割。それよりは、県と市町村が77あるんだったら、全市町村のトップを巻き込んでやった方がいい。カスハラは絶対あってはいけない。啓発とみんなのレベルを合わせるんだったらそれが一番大事。だから、ぜひ長野県オリジナル、というか発で。もう一つ、厚労省が決めなければならないというのではなくて、霞が関は関わったからよく知っているけれど全然見ているレベルが違うから、長野県オリジナルでやるべきだと思う。カスハラは一刻も早くなくさなければ、意識を変えなければいけない。そういう意味でぜひお願いしたい。それで団体をやるのは一向に、なくせと言ってるわけではない、これで終わったんじゃ駄目だよ、ということ。これはごく一部だから、ここに出てきてみんなで宣言しても何の役にも立たない、と言っただけではないけれど、過去を見て、全部そうだから。むしろ市町村77を巻き込んでやったらどうか、そちらの方がかなり効果があると思う。ぜひお願いしたい。

中川会長

ありがとうございました。山口委員、お願いいたします。

山口委員

私は、勤めながらこういう委員をさせてもらっていますが、運輸業・郵送業 45.5%がカスタマーハラスメントにあっているという企業で働いています。サービス業に近い窓口をやっていますが、事業主はちゃんとカスタマーハラスメントに対して理解があって、チラシも作っており、窓口のところに「ストップ カスハラ」というチラシを貼ってあるものに対して、お客様が見えたときに、「カスハラってなんだ。カスにハラスメントするなっことか。」と、たった5秒で尊厳を傷つけられ、そこから2週間ぐらい眠れないんです。自分ってカスなのかなと思って、落ち込んでしまいました。そんな体験も踏まえながら、資料2のアンケートの結果の3ページをご覧ください。④「行為による従業員への影響」で、これだけの方たちが私以上につらい思いをしているということを重く受け止めていただきたいと思います。先ほど議論がありました、県でどういうことをしていこうということなんですが、藤網委員がおっしゃった、お医者さんの前で事故をするという。郵送業の関係だと、ハラスメントをする率が高いということも踏まえまして、そういった方たちに、どう情報発信をすれば響くのかということを、強く求めたいとかお願いがあり、県民の皆さんが、気持ちよく生活できるように、たった5秒で人の尊厳を傷つけるような人がゼロ人になるような活動を、こういうことを取り決めしていただきたいと思います。以上です。

中川会長

ありがとうございました。斉藤委員、お願いいたします。

斉藤委員

まずスタートは、主だった団体等の共同宣言になると思いますが、県で用意いただいた消費者団体、市町村、専門家も含めて、多くの団体にご賛同いただいて、まずはその共同宣言を作られたらいいと思っています。もう一つ、第2ステージで、コロナのときに、コロナの宣言を、県のホームページに企業名や労働組合名が載ったものがあるのですが、第2ステップとして、多くの企業、労働組合、また個人でもいい、多くの方々にこの共同宣言に賛同して、私もちゃんとします、みたいなものも考えられたらどうかと。1人でも多くの方々に広めるということをホームページ等でやっていただくのも手かなと思います。以上です。

湯本委員

私からも2点ほどあるのですが、特に先ほど市町村の話が出ましたけれども、私達の仲間も実際、かなり苦しんでいる。住民の皆さんと身近で接する中で、このことで退職してしまうという方も多いという話も聞いております。先ほどの議論の中でもありますけれども、連合長野という立場ですと、実際に働いてる皆さんという立場もあります。聞くところによると、市町村も雇用主という場面で非常に悩んでいるということも聞いておりますので、先ほどの平林委員の話ではございませんけれども、巻き込むということは非常に大

事だと思っております。あらゆるハラスメント許さないという点は、非常に重要だと思っております。私はもう一つ大事なところは、担当者任せといいますか、昨年度、私達の長野県職労でも調査をしましたら、担当者任せにしないと云いつつ、実際のところは若年層のみなさん、特に女性の方が、非常にご苦勞されている、というレベルではないくらい、そこを何とかしなければいけない。前回の審議会の中では、平林委員から、お客様窓口といいますか、専門部署ということが非常に重要だという話がありまして、今回も専門家の関与も考えられるということよりも、専門部署というものを充実・しっかり機能するための支援というのが非常に大事だと考えています。広報ツールをいろいろ検討されて、これから予算要求ということでありますけれども、先ほどポスターの話がありましたが、共同宣言等に対するポスターというのも効果はゼロではないと考えますので、ぜひそこは予算要求をして作っていただくということ。先ほど小林委員からもあり、私も冒頭申し上げましたが、本来は行為者に対する規制というのが非常に重要だと考えておりまして、お隣の韓国のソウル市では、まずそこから入って、結果、非常に効果を奏して、最終的には条例から国の法律に変わったということもありますので、やはりそういったこともこれから重要で、検討するべきではないかということも申し上げたいと思います。以上です。

中川会長

宮城委員、お願いいたします。

宮城委員

視点が違う話になってしまいますが、先ほどいろいろなお話をうかがった中で、私もカスハラに加害者になり得るということにすごくドキッとしました。私はクレームの電話を結構受け付けるんですけど、それがクレームになるか、ありがたいご意見になるかというのは、初動受付、電話を受けた際に決まることがあります。どういうふうな姿勢で向かうかで、相手がカスハラに加害者にもなったり、ありがたい顧客満足度を上げるためのご意見をくださるお客様になったりというのが起こる、という実例を何度も経験してまいりました。ここで話すことではないかもしれませんが、初動が大事で、まず一つは、「私にか悪いこと言ってるかも、カスハラになっているかも。」ということを客観的に自覚してもらうために、こちらは1人では対応しないということが大事かと思っています。上司なり、仲間なり。先ほどのひどい言葉を言われても、周りの人が一緒にそこにいてくれれば、1人で落ち込むのではなくてみんなで落ち込めば少しは気が楽になるとか、そういうこともあるかもしれないので、対応を瞬時に共有できる仕組みが大切かと。また、こちらが複数で対応することで冷静になってもらい、「もしかして何か間違ったことを言っているかも」と自覚してもらえたらいいのですが。もう一つ、先ほどの言葉にもありましたが、感情的になっている場合があつたりしても、事実と感情をしっかりと分けて受け取る。相手が感情的になっていて多少悪意があつても、それはご意見としてありがたいと受け取ると、その人も「私いいこと言っちゃったのかしら。」みたいになって収まることあるんです。感情をそのまま受けてこちらで感情的になると、どんどん収拾がつかなくなって

しまうので、北風と太陽じゃないですけど、本当に自分から気がついてもらうような初動をどうするかということは、やはり大切と聞いていて思いました。私の拙い経験の中からの感想でした。

中川会長

ありがとうございました。委員の皆様には様々なご意見をいただきました。

本日の議論を、各論点ごとに総括させていただきたいと思います。

まず1番目の法令や指針の整備についてですが、カスハラに関する条例については、「長野県人権尊重の社会づくり条例（仮称）」の検討の行方を確認していく必要がある、とのことでした。また、事業主への罰則や行為者への規制、さらにはハラスメントと顧客満足度との線引きなどをどうしていくか等々の議論に関しましては、慎重に丁寧に今後審議をしていただく必要がある、との話でございました。

2番目の事業主への支援について、労働者、顧客等への理解促進については、県としての取組の方向性をお示しいただきましたが、現状に関しては特に異論はないということでした。ただ、その方針については、より力強く、よりスピード感をもって推進していただきたいとのご意見がありました。さらに加えて、様々なご意見や啓発案も頂戴しましたが、そちらにつきましては今後、アイデアとしてご検討いただきたいと考えております。

3番目の社会全体の気運の醸成についてですが、ここが肝であるといいますか、大変重要だという話の議論になりました。先ほど米沢部長のご発言にもございましたけれども、県としてまずカスハラをなくしていくんだという力強い指針を示していただいて、そしてその後で共同宣言の形なり、各種団体や専門家、市町村やいろいろな方々を巻き込んでいただくというような方向性で考えていくという形のお考えも出てまいりました。共同宣言は一つのアイデアとしてはあると、ただ先ほど事務局からもご説明がありましたけれども、今後、カスハラ共同宣言の主体となりうる団体を含めた多様な主体による意見交換等が必要であるためそうした団体が参画するしかるべき場で様々に検討していく必要がある、ということでした。

このように総括いたしました。皆様いかがでしょうか。

小松委員

総括に対して、特段疑義はございません。これは県に対してというか、言わずもがななんですが、手段を目的化しないということで、共同宣言をやるにしても、それで終わりにならないようにしていただきたい。連合長野とすれば、条例化というものも求めていつている中なんです。まずは例えば共同宣言をするにしても、その時に、これ以降、こういうような形でやっていきますというスケジュールを合わせて出すとか。この頃、共同宣言の文章を1枚出して終わりだったんですが、この共同宣言をして、以降、こういうような取組を、こういうスケジュールでやっていく、というものを合わせて出していくことによって、ある程度の、皆さんに対する拘束性というか、やっていかなければいけないものの

持続性、花火を上げるのは大変だけどできるけど、継続していくというのが一番大変だと思うので、そこのところも踏まえて行っていただければと考えています。

中川会長

ありがとうございました。総括、そして小松委員のご意見を頂戴しましたけれども、県としましてはいかがでしょう。

中嶋労働雇用課長

総括していただきました順に申し上げますと、最初の法令関係につきましては、他県の条例と法律を比較すると、法律には禁止規定がないが他県の条例にはあるというご指摘に関しましては、会長総括のとおり、人権に関する条例との絡みがありますので、先ほど申し上げましたように、県民文化部にも、本日の意見を伝えさせていただきながら、連携をさせていただきたいと考えます。情報発信等につきましては、いただいた啓発案、大変様々なアイデアを頂戴しましたので、来年度の予算確保に向けて今後、取り組んでまいりたいと思っています。共同宣言につきましては、平林委員からだいぶご意見を頂戴しましたが、その中で、少し誤解があった、私の説明がよくなかったと思うのですが、神奈川県の方をここに出させていただいたのは、一つのやり方としてご提示したのですが、平林委員がおっしゃるとおり、これだけではちょっと、というところがありましたので、長野県オリジナルの部分を作っていきたいというところをご説明申し上げたものです。そこには市町村を巻き込んで、というところは当然考えておりまして、来週も私が市長会の場に行き、説明をさせていただくことになっておりますし、市町村も事業主としてだけでなく、委員おっしゃるとおり、住民の啓発の部分で一緒になってやっていただきたいと考えております。まずは社会的な気運醸成のスタートとして、この共同宣言という形を取れないか、というところで考えておりますので、ぜひよろしくお願いしたいと思っています。そのやり方につきましては、様々な関係者がいる場でということをお願いしまして、今、会長に総括していただきましたが、産業労働部で就業促進・働き方改革戦略会議というものを持っております。こちらは今年度改組の予定がありまして、違う名称の会議にしていく予定ですが、この会議に多くの関係の皆様が参画していただいています。こちらをこの宣言案の議論の場として活用させていただけるのではないかと考えていますので、その会議の活用を視野に検討させていただければと考えています。以上です。

中川会長

ありがとうございました。その他、全体をとおして何かご意見、ご質問がありましたらお願いいたします。

(意見等なし)

本日予定した議事、審議事項は以上です。委員の皆様から大変貴重なご意見をいただきました。本日の審議におきましては、カスタマーハラスメントという重要な社会課題に対して、現場の実態に則した具体的な事例をご紹介いただくとともに、法制度の観点から多

角的で建設的なご意見とご提案を賜ったと考えております。委員の皆様からの貴重な知見と実践的なご示唆を踏まえて、県におかれましても、引き続き丁寧に審議を重ねていただきながら、現場に寄り添った実効性ある対応の検討を進めていただけることをご期待申し上げます。進行を事務局にお返しいたします。

5 閉会

北澤補佐

ありがとうございました。最後に、産業労働部長よりお礼のご挨拶を申し上げます。

米沢産業労働部長

本日は活発な意見をありがとうございました。いただいた意見は参考にさせていただくとともに、肝に銘じて施策を進めてまいりたいと思います。特に共同宣言は、目的ではなく手段であって、さらに言うと、一過性のものではなくて継続性のあるものである。さらに言うと、県民お1人お1人に、カスハラがどういったもので、どう考えていただけるかを考えるきっかけになれるような動きを、皆様と協力しながら進めていく手立てを考えたいと思っておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。本日はありがとうございました。

北澤補佐

次回の開催ですが現段階では未定となっております。開催の際には、委員の皆様には改めて日程調整のご連絡を申し上げますので、よろしくお願いいたします。

以上をもちまして閉会といたします。本日は誠にありがとうございました。

(終)