

## 「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)骨子(案)」に対する御意見と県の考え方について

### 1 意見募集期間

令和7年7月18日(金)～8月18日(月)

### 2 意見提出者数及び意見件数

36件(4名、4団体)  
(内訳)

区分	人 数	団体数	意見件数
郵送	0	0	0
FAX	0	0	0
電子メール	4	4	36
合 計	4	4	36

### 3 御意見及び反映状況

区分	意見件数
A:意見を反映し、案を修正したもの	2
B:既に案で対応済みのもの	1
C:案の修正はしないが、実施段階で参考していくもの	21
D:意見を反映できなかったもの	9
E:その他	3
合 計	36

No.	骨子案 番号該当部分	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映 状況
<b>1 条例制定の必要性</b>					
1	1 条例制定の必要性	教育現場においても「教員の尊厳を守る」ことが児童生徒の学習環境の安定につながることを明記すべき。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
<b>2 条例検討に当たっての基本的な方針</b>					
2	2 条例検討に当たっての 基本的な方針	学校では保護者からの声を無視せず、しかし威圧や過剰要求には毅然と対応するという二重の姿勢が不可欠。「児童の利益を守る観点から、保護者の意見聴取は尊重しつつも、教職員の安全を侵す行為は許さない」と補足すべき。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
<b>3 条例骨子(案)</b>					
3	1 目的	「持続可能な教育環境」という言葉を加えると説得力が高まる。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
4	2 定義 (2)事業者	「事業者」には、非営利を含む団体が明記されており、物品や役務の提供を行うボランティア団体は該当し得る。	1	「事業者」に該当する範囲については、条例の解釈を示す指針で記載する予定です。指針作成の際の参考とさせていただきます。	C
5	2 定義 (2)事業者	学校・保育園・教育機関も「事業者」に含まれることを明記する	1	「事業者」に該当する範囲については、条例の解釈を示す指針で記載する予定です。指針作成の際の参考とさせていただきます。	C
6	2 定義 (3)事業者団体	「事業者団体」は、共通の利益を増進する団体の連合体であり、ボランティアネットワーク等も含まれる余地がある。	1	「事業者団体」に該当する範囲については、条例の解釈を示す指針で記載する予定です。指針作成の際の参考とさせていただきます。	C
7	2 定義 (4)就業者	「就業者」には、事業者に従事する者として、無償であっても・業務に従事するボランティアが含まれる余地がある。ボランティアを就業者として保護することは、活動継続と精神的安全を守るうえで必要不可欠。	1	「就業者」に該当する範囲については、条例の解釈を示す指針で記載する予定です。指針作成の際の参考とさせていただきます。	C
8	2 定義 (5)カスタマーハラスメント	SNSやインターネット上での誹謗中傷・晒し行為もカスハラに含むことを示すこど。	1	「カスタマーハラスメント」の定義の解釈となるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
9	3 基本理念	消費者権利擁護に関する記載しかなく、働く従業員を守るという意味においてバランスが悪い。 顧客等の行き過ぎた行為については、事業者は従業員に対しての安全配慮義務の行使を優先すべきと考える。その場合は「顧客等からの要望の申出や権利行使等が不當に妨げられること」には当たらないことを明記すべきである。	1	顧客等の行き過ぎた要望の申出は、配慮されなければならないものではなく、社会通念上許容される範囲の要望の申出と明示します。	A
10	3 基本理念	日々の教育活動の中で、教職員に対する過度な要求や威圧的な言動、SNSでの誹謗中傷など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する事例が増加していることを実感している。教職員の心身の健康を脅かし、最終的には子どもたちの学習環境に悪影響を及ぼす。 「何人もカスハラを行ってはならない」と明文化された理念は、学校現場にとっても強力な支えになる。	1	本条例において、学校等の教育機関は、「事業者」に該当し、教職員等は「就業者」に該当すると考えています。 したがって、基本理念は教育現場にも適用となります。 条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	E
11	3 基本理念(3)	「保護者と教職員は対等な立場」という理念が保護者理解に直結。PTAや地域に周知する際の強力な根拠になる。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
12	4 各主体の責務	学校も「事業者」として捉えられるため、教育委員会や校長が「防止方針」を策定・公表することが求められる。校長会としては「学校の現場に即した基本方針を策定し、市教委が支援する体制をつくるべき」と主張できる。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
13	4 各主体の責務 (1)県の責務	カスハラの件数の把握を行うべき。	1	カスハラの実態把握については、これまで埼玉県四半期経営動向調査等により行っており、引き続き調査を行っていく予定です。	C
14	4 各主体の責務 (1)県の責務	条例周知を行うべき。	1	条例が制定された場合には、その内容について、広く周知・啓発を行っていく予定です。	C
15	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	カスハラ対策を講じていない事業者でトラブルが発生した際は、社名公表を視野に県として指導を行うべき。	1	本条例案の策定に当たっては、カスハラ対策を講じていない事業者の公表ではなく、優良な取組を行う事業者等の表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すこととしました。	D
16	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	カスハラする人の氏名を公表し、他の小売業との情報共有を図るべき。	1	氏名公表を規定する場合には、顧客等の言動が様々である中で、対象となる行為を明確に特定しなければならない点等に課題があると考えています。 こうした課題や有識者からの意見等を総合的に踏まえ、県としては、氏名公表を規定するのではなく、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すこととしました。	D

No.	骨子案 番号該当部分	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映 状況
17	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	表彰も一つの方法であるが、実効性担保のため、ハラスメント行為者である「顧客等」に対する「料料」「罰則」が必要と考える。具体的には問題行動を繰り返す行為者については「氏名、行為の公表」等を加えるべきと考える。	1	罰則や氏名公表を規定する場合には、顧客等の言動が様々である中で、対象となる行為を明確に特定しなければならない点等に課題があると考えています。 こうした課題や有識者からの意見等を総合的に踏まえ、県としては、罰則等を設けるのではなく、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すことしました。	D
18	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	特に悪質と認められるハラスメント行為をくり返す顧客等については、「氏名、行為の公表を含む、料料」を課すものとし、その他、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策を講ずる。」と加筆して頂きたい	1	罰則や氏名公表を規定する場合には、顧客等の言動が様々である中で、対象となる行為を明確に特定しなければならない点等に課題があると考えています。 こうした課題や有識者からの意見等を総合的に踏まえ、県としては、罰則等を設けるのではなく、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すことしました。	D
19	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	罰則を設けるなど、県が強制力をもった条例であることを望む	1	罰則を規定する場合には、顧客等の言動が様々である中で、対象となる行為を明確に特定しなければならない点等に課題があると考えています。 こうした課題や有識者からの意見等を総合的に踏まえ、県としては、罰則を設けるのではなく、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すことしました。	D
20	4 各主体の責務 (1)県の責務 5 県の基本的な施策 (5)表彰等 5 県の基本的な施策 (6)その他	業種ごとのNGワードやNG行為を定め、それに対して罰則を定めることがシンプルかつ効果的。	1	罰則を規定する場合には、顧客等の言動が様々である中で、対象となる行為を明確に特定しなければならない点等に課題があると考えています。 こうした課題や有識者からの意見等を総合的に踏まえ、県としては、罰則を設けるのではなく、優良な取組を行う事業者等への表彰などを行うことにより、事業者等による防止対策を促すことしました。	D
21	4 各主体の責務 (3)事業者の責務	事業者の責務としてカスハラを行った消費者の情報に関しては、被害を受けた従業員とその家族の求めに応じて開示すべき。	1	事業者による顧客情報の取扱いについては、個人情報保護法に規定があり、従業員やその家族の求めに応じて情報を開示することは当該規定に抵触する可能性があります。 そのため、加害者の個人情報について被害を受けた従業員とその家族へ開示することを条例で規定することは適当ではないと考えます。	D
22	4 各主体の責務 (3)事業者の責務②	「4各主体の責務」「(3)事業者の責務」の②について、事業者の責務として「雇用管理上必要な措置を講じなければならない」とあるが、一定の労力が必要であり、ボランティア団体にも適用されることを考えると、代表者や運営者、特に小規模のボランティア団体へ過度な負担が生じる可能性がある。 ボランティア団体へのカスタマーハラスメント防止条例の適用は、義務として一律に課すべきではなく、支援として柔軟に適用されるべきと考える。また、条例の適用に当たっては、活動規模に応じた柔軟な運用を可能とすること、対策マニュアルの作成支援や簡易なテンプレートの提供などといった行政による支援体制の整備が必要になると考えます。	1	ボランティア団体は、就業者であるボランティアとの間に雇用関係がないこと、過度な義務化は活動の萎縮につながる可能性があること等から、事業者の責務である雇用管理上の措置については、就業者の業務の管理上必要な措置に修正した上で、義務ではなく、努力義務とします。 また、事業者や事業者団体の負担軽減のため、基本方針のひな形や事業者・事業者団体共通の対応マニュアルを作成し、公表する予定です。	A
23	4 各主体の責務 (3)事業者の責務	個人事業主にとって、基本方針等を一から作成するというのは困難。県で基本方針等のひな型は作成するのか。	1	事業者や事業者団体の負担軽減のため、基本方針のひな形や事業者・事業者団体共通の対応マニュアルを作成し、公表する予定です。	C
24	4 各主体の責務 (5)就業者の責務①	就業者が「カスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努める。」という文面(骨子案)から小売業従業員が真面目に働いていないと読み取れる。	1	事業主が対応方針を定めるとともに、就業者がこれを理解し、あらかじめ対応方法を準備しておくことで、カスタマーハラスメントの発生や被害の拡大を防ぐことができるため、このような規定を設けたものです。	D
25	5 県の基本的な施策 (1)指針の作成・公表	指針の公表時期はいつか。 現状では、県の指針が公表されてからでないと、各事業者が基本方針等を作成するのは難しい。	1	令和7年度末を目指して指針を作成、公表する予定です。	E
26	5 県の基本的な施策 (1)指針の作成・公表	骨子案に加え、指針も県コメ募集すべき。	1	指針は、条例の解釈であり、運用ルールとなるものです。 今回の条例骨子案に対する御意見を参考にしながら指針案を作成するとともに、その指針案については、有識者で構成する専門委員会において更に御意見を伺った上で作成する予定です。	D
27	5 県の基本的な施策 (1)指針の作成・公表	事業者がガイドラインを作成するにあたり、明確な線引きがほしい。各企業で線引きが曖昧だと、カスタマーハラスメントガイドラインが未熟な企業ほど従業員が犠牲になる。	1	県が作成する指針では、カスタマーハラスメントの内容に関する事項を掲載し、カスタマーハラスメントの類型や具体例を示す予定です。 指針作成に当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
28	5 県の基本的な施策	教育分野では「教職員向け相談窓口」や「研修・啓発活動」の充実が期待される。「優良校の取組表彰」を設ければ学校現場の意識向上に効果的。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
29	6 その他	特に「市町村との連携」は、市教委と学校に直結する部分。各市としては条例制定を見据え、財政的支援も含めて協力体制を明示する必要あり。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
30	全般	教職員を守ることは児童生徒の学習権を守ることであると明記すること。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
31	全般	教職員の保護を条例の枠内で正当化できる点は非常に重要。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	E
32	全般	教育現場への適用を明文化すること。	1	本条例において、学校等の教育機関は、「事業者」に該当し、教職員等は「就業者」に該当すると考えています。 したがって、本条例は教育現場にも適用となります。 条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
33	全般	「持続可能な教育環境」概念を導入すること。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
34	全般	校長・市教委の役割を明示し、学校ごとに防止方針を策定、市教委が支援する二層構造を整えること。	1	学校が「事業者」となる場合の解釈であるため、条例の解釈を示す指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
35	全般	法律上においても本来なら罪になるはずの暴力行為もまずは就業者側に非が無いかどうかが問題となってしまうのが現状である。罪に当たる行為は、より強く『犯罪である』ことを強調し、就業者側にこの場合は犯罪行為なので声を上げてよいなどと明確にしてほしい。	1	何がカスタマーハラスメントに該当するのかについて理解を深めていただくことが重要であることから、県が作成する指針では、カスタマーハラスメントの内容に関する事項を掲載し、カスタマーハラスメントの類型や具体例を示す予定です。 指針を作成するに当たり、頂いた御意見を参考とさせていただきます。	C
36	全般	確信犯的なカスハラもあるが、そうではないケースにおいては、顧客側だけが全面的に悪いということはほとんどなく、企業側にも一定の落ち度があることが少なくないと思われる。また、消費者は自ら金銭を支出し商品やサービスを購入しており、期待していた品質が得られなければクレームを述べる権利や、企業が適切に対応できなかった場合はそのことに対する不満を述べる権利があると考える。 カスハラは確かに是正するべき問題であるが、企業の改善機会を奪ってしまわないように、また、消費者のクレームを述べる権利を侵害しないように、バランスを取った条例となることを強く希望する。	1	御指摘のとおり、本来、顧客等からのクレーム・苦情は、商品・サービスや接客態度、システム等に対して申し出を行うもので、それ自体は業務改善や新たな商品・サービス開発につながるものでもあります。 このため、「基本理念」に「顧客等の社会通念上許容される範囲の要望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踏まえ、当該要望の申出等が妨げられることのないように配慮されなければならない。」と規定しています。	B