

「栃木県カスタマーハラスメント防止条例(仮称)案」に対する意見募集を行った結果、3名の方から計12件の御意見を頂きました。貴重な御意見ありがとうございました。
提出された御意見を十分検討の上、それに対する県の考え方を次のとおりまとめました。

| 項 目 | 意 見 の 内 容 | 意 見 に 対 す る 考 え 方 |
|----------------------------|---|---|
| 「基本指針」について | 平易なガイドラインを作成してほしい。 | <p>条例の主な内容中6(1)において、知事は、カスタマーハラスメントの防止のために必要な取組等に関する基本的な指針（以下「基本指針」という。）を定めることを規定しています。</p> <p>基本指針の策定に当たっては、事業者、就業者、顧客等のいずれの方にとっても、カスタマーハラスメントに対する理解が深まり、防止に向けた取組を進める際に活用できるものとなるよう、分かりやすい記載に努めてまいります。</p> |
| | カスタマーハラスメントの条例を各企業で活用できるようにひな形を作してほしい。 | |
| 「県の施策」について (啓発及び教育) | しっかりとした広報、消費者教育をしてほしい。 | <p>条例の主な内容中7(1)イにおいて、県は、カスタマーハラスメントを防止するための啓発及び教育を行うことを規定しています。事業者、就業者、顧客等のいずれの方にとっても、カスタマーハラスメントへの理解が深まり、発生防止につながるものとなるよう、啓発、教育の内容を検討してまいります。</p> <p>個別の施策につきましては、今後の施策の参考にさせていただきます。</p> |
| | ステッカーなどを店舗や会社に張り抑止力を図ってほしい。 | |
| | カスタマーハラスメント対策の講座を受けられる機会を設けてほしい。 | |
| 「県の施策」について (相談への対応及び助言) | 常に事務局や会員企業とコミュニケーションが取れる団体として設立し、カスタマーハラスメントを受けた場合相談できる対策が取れるようにしてほしい。 | <p>条例の主な内容中7(1)ウにおいて、県は、カスタマーハラスメントの防止に関する相談への対応及び助言を行うことを規定しています。カスタマーハラスメントの防止対策に資するものとなるよう、相談対応・助言の体制を検討してまいります。</p> <p>個別の施策につきましては、今後の施策の参考にさせていただきます。</p> |
| | 弁護士や警察と無料で相談できる機会を設けてほしい。 | |
| カスタマーハラスメントの抑止に向けた取組について | 抑止力を高めるには、禁止規定違反者の氏名の公表を検討してほしい。 | <p>条例の主な内容中4「カスタマーハラスメントの禁止」の規定に違反した場合の措置につきましては、令和7年6月に改正された労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(昭和41年法律第132号)をはじめとするカスタマーハラスメントに関連する法令等の整備の状況や、県内におけるカスタマーハラスメントによる被害の実態等</p> |
| | <p>執拗なつきまといやSNS等への晒し行為、過度な怒鳴り散らしを繰り返す「常習的な悪質者」に対しては氏名を公表する制度を設けることで社会的な制裁とともに他の事業者への被害拡大を防ぐ盾となる。</p> <p>条文に「知事は悪質なカスタマーハラスメントを行い改善の勧告</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>に従わない者があるときは、その旨及び氏名を公表することができる」旨の規定を追加するのはどうか。</p> | <p>を勘案し、必要があると認めるときは、所要の検討を加えてまいります。</p> <p>個別の施策につきまして、今後の参考にさせていただきます。</p> |
| | <p>罰則規定も検討してほしい。</p> | |
| | <p>精神的苦痛により休職や退職に追い込まれる従業員は絶たない。単なる「禁止」の周知だけでは、一部の過激な加害者を止めることは困難。過料などの罰則を設けることで条例に法的強制力を持たせ「カスハラは犯罪行為である」という強いメッセージを県として発信すべきであり、条文に「前条の規定による公表等の後にもなお改善が見られない悪質なケースに対し〇万円以下の過料を科す」等の罰則規定を設けるのはどうか。</p> | |
| | <p>カスハラの中には強要罪、恐喝罪、威力業務妨害罪などに該当する刑事事件予備軍が数多く存在している。現状では「民事不介入」を理由に、現場が疲弊しても警察の介入が遅れるケースが散見される。</p> <p>連携の義務化：県と県警が「カスハラ対策に関する協定」を締結することを条例に明記し事業者が通報・相談した際に警察が迅速に指導や警告を行える体制を「必須」とすべき。行政と警察が一体となって対応することで、初めて悪質な加害者への抑止力が働く。</p> <p>実効性の担保：罰則や公表制度があっても事実確認や証拠収集に時間がかかれば意味がない。初動段階から警察と連携できる仕組みがあれば被害の深刻化を防げる。</p> <p>条文に「県はカスタマーハラスメントによる被害の防止及び救済のため栃木県警察その他の関係機関との緊密な連携体制を構築しなければならない」という義務規定を置くとともに、どのような行為があれば即座に警察へ通報すべきか、県と県警が共同で「現場用即応ガイドライン」を作成し県内の事業者に周知するのはどうか。</p> | |