

群馬県カスタマーハラスメント防止条例（仮称）に関する提出された意見の概要及び意見に対する考え方について

	提出された意見の概要	意見に対する考え方	意見反映の有無
1	・ カスハラが犯罪にあたるものであることをアピールすることが必要。条例に罰則を設けなければ効果がない。	・ カスタマーハラスメントに該当する行為には犯罪にあたるものがあり、そういった行為は当然既存の法律により、罰せられます。カスタマーハラスメントに関する情報を周知することで、防止を図っていきたいと考えております。	無
2	・ 顧客等の権利を保護する内容の条文を入れることで、誰を守るのかが不鮮明になってしまうのではないかと。	・ カスタマーハラスメントに該当する行為を禁止する必要があるのは当然ですが、正当なクレームは消費者の権利の1つです。消費者の権利を守ることとカスタマーハラスメントを禁止することは矛盾しないものと考えております。	無
3	・ 新潟県は医療機関に特化した「ペイシェントハラスメント対策指針」を策定している。医師偏在問題・医療従事者不足の解決には、「医療従事者が働きやすい環境」を群馬県が手助けする必要があり、群馬県に「新潟県病院局ペイシェントハラスメント対策指針」に相応するものを策定していただくことを強く希望する。	・ 本条例は県内で働く全ての人を対象とし、幅広くカスタマーハラスメントの防止を呼びかけるもので、医療従事者の方も対象となります。 ・ 例示いただいている新潟県のペイシェントハラスメント対策指針は新潟県の病院局所管の病院を対象としたものです。 ・ こうした御意見があった旨は関係部局におつなぎさせていただきます。	無

4	・条例制定は喜ばしいことである。 ・労働者・消費者の立場から健全な購買、サービスの授受が行われ、サービスを提供する者、受ける者、双方が尊厳を持てる社会になるよう条例の制定、内容を心から望む。	カスタマーハラスメントのない社会の実現に向けて、条例制定を進めさせていただきます。	無
5	・カスハラに関する現状を受け止め、真剣な対応をとるべき。 ・事業者は研修を積極的に行い、対策の知識を深めるべき。研修が足りていないのではないか。 ・顧客は就業者と対等な立場であるということの理解が足りない。意識改革が必要。 ・関係機関との連携が感じられない。強く連携し、効果的な周知啓発を図るべき。 ・店内での長時間拘束だけでなく、電話等においても長時間拘束されるケースもある。 ・店内だけでなく、SNSにおいても、誹謗中傷（盗撮含む）を受けるケースもある。企業の努力だけでは対策は難しく、困っている。 ・スタッフはできる限り丁寧に対応を行いお客様の権利は尊重するが、過度な要求をされることもしばしばある。（土下座、物品要求 等） ・暴言や威嚇行為、大声、ものを床や壁に投げるなどもある。 ・「カスハラ」の線引きは、顧客対応前に判断できないため、最終的に判断されるケースが多い。 ・新規入社者を問わず「カスハラ被害」に合うケースもあり、精神的ストレスを受けるケースも、退職につながるケースもある。	具体的なカスタマーハラスメントに関する御意見については、今後の周知広報等の中で参考にさせていただきます。	無