

令和6年度 第1回長野県労働問題審議会議事録

日 時：令和7年1月29日（水） 13：30～15：00

場 所：長野県庁 特別会議室（オンライン形式併用）

出席委員：

【労働者委員】

西澤忠司委員、斉藤直子委員、小松豊委員、山口喜子委員、藤綱みどり委員

【使用者委員】

加藤恵美子委員、平林靖久委員、宮城恵美子委員、高木亜矢子委員、小林清素委員

【学識経験者】

長瀬孝浩委員、小口由美委員、中川美紀委員、高橋行紀委員

1 開会

松澤労働雇用課企画幹

定刻になりましたので、ただ今から、令和6年度第1回長野県労働問題審議会を開会いたします。お集まりの委員の皆様には、お忙しいところ、本審議会にご出席いただきまして、まことにありがとうございます。本日の審議会は、今年度委員委嘱後、初めての開催でございますので、会長が選出されるまでの間、私、産業労働部労働雇用課の松澤が進行を勤めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

最初に、本審議会について簡単に説明いたします。本審議会は、長野県附属機関条例に基づき設置され、労働問題に関する重要事項について調査審議することとされております。本審議会の委員につきましては、審議会委員名簿のとおり労働者を代表する委員、使用者を代表する委員及び学識経験者である委員各5名、計15名の皆様に委嘱申し上げさせていただいております。審議会委員の任期は2年となりますので、何卒よろしくお願いいたします。また、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にて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申し上げます。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5名、学識経験者である委員4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。それでは、山田参事からごあいさつを申し上げます。

2 あいさつ

山田産業労働部参事（人材確保・育成担当）

本日はご多忙のところ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、委員の皆様には日頃から県政にご理解、ご協力いただいておりますことに対しまして、改めて御礼申し上げます。

先ほどお話がございましたように、本日は本年度第1回の審議会であり、昨年11月に委員をお願いしましてから今任期初めての開催であります。今回初めてお引き受けをいただいた委員さんもいらっしゃいますし、引き続きの委員さんもいらっしゃいますが、改めて、2年間どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、県内経済・労働を取り巻く状況について申し上げます。景気動向につきましては、12月に発表された日銀松本支店の県内金融経済動向によりますと、長野県経済は持ち直しているとされております。また、雇用情勢につきましては、長野労働局の発表によりますと、11月の県内有効求人倍率は1.28倍で、全国平均を50か月連続で上回る人手不足の状況が続いております。これは長野県を含めました日本全体が人口減少局面に入っていることが要因の一つであると認識しておりますが、長野県では昨年2月、総人口が約50年ぶりに200万人を下回り、今後も減少が続く見通しとなっています。このままですと、私達の暮らしや産業などに関わる様々な問題が生じてくる、あるいは顕在化、深刻化する恐れもあります。こうした人手不足が課題となります中で、昨年度の審議会におきましては、県の総合5か年計画でございます「しあわせ信州創造プラン3.0」の「新時代創造プロジェクト」のうち、「人口減少下における人材確保プロジェクト」の取組と、このプロジェクトと関係の深い「長野県就業促進・働き方改革アクションプラン」の見直しの方向性についてご説明をさせていただき、ご意見を頂戴したところです。その後、県では、今年度、人口問題に関しまして、多くの皆様と議論や意見交換を重ねてまいりましたが、先月、県内の各界各層の皆さんが集結をして「私のアクション！未来のNAGANO創造県民会議」が設立されました。そして、「信州未来共創戦略～みんなでつくる2050年のNAGANO～」が策定されました。

本日の議題のうち、一つ目につきましては、この戦略と、就業促進・働き方改革の取組の関係性や方向性についてご説明をし、ご意見をいただきたいと思いますと考えております。また、二つ目につきましては、最近問題となっておりますカスタマーハラスメント対策につきまして、労働者が安心して働くことができる環境づくりに向けた取組を考えてまいりたいと思っております、ご議論をお願いします。

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くことをお願い申し上げまして、私からのあいさつといたします。本日はよろしくお願いいたします。

松澤労働雇用課企画幹

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にてお送りさせていただいておりますが、本日机上に配付しました資料をご覧くださいと思います。

続きまして、本日は今年度初めて、また、委員さんの委嘱後初めての審議会となりますので、恐縮ですが、私から委員の皆様を着席順にご紹介申し上げたいと思います。

西澤忠司委員、斉藤直子委員、小松豊委員、山口喜子委員、藤網みどり委員、加藤恵美

子委員、平林靖久委員、宮城恵美子委員、高木亜矢子委員、小林清素委員、小口由美委員、中川美紀委員、高橋行紀委員、オンラインで参加されています、長瀬孝浩委員、以上でございます。なお、本日、成田史子委員は都合により、ご欠席でございます。

議事に入ります前に、前の任期途中でご就任いただきました委員様が1名と、今回の任期から新たにご就任いただきました委員様が3名いらっしゃいます。該当する委員様に、一言自己紹介をお願いいたしたいと思います。先ほどご紹介いたしました着席順に、山口委員、小口委員、高橋委員、長瀬委員の順でお願いいたします。

山口委員

今回新任となりました、連合長野副会長の山口喜子と申します。連合長野の中で、男女共同参画推進委員会の委員長をしております。普段はJP労組、郵便局で働きながら、組合のこういう会議があったときに出るので、現場の意見、働きながらの意見を申しあげられたらいいなと思っております。よろしくお願いいたします。

小口委員

生活衛生営業指導センターの小口と申します。生活衛生営業は、飲食業や、ホテル旅館業、理容業、美容業、クリーニング業など生活に身近な業種です。こうした生活衛生業者の皆さんのための相談、講習会、情報提供、調査などの事業を実施しております。よろしくお願いいたします。

高橋委員

長野労働局総務部長の高橋でございます。労働問題につきましては、労働局の業務とも深く関係性がございます。しっかり取り組む課題をお聞きして、考えていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

長瀬委員

弁護士の長瀬孝浩と申します。長野県弁護士会所属で、松本市で弁護士をしております。労働分野につきましては、労働局の紛争調停委員の方を務めており、個別の労働紛争について対応をさせていただいております。よろしくお願いいたします。

3 議事（1）

松澤労働雇用課企画幹

次第に従い、ここから議事に入ります。

まず、（1）会長の選出をお願いいたします。

資料1をご覧ください。

本審議会の概要ですが、中ほどに会長に関する記載がございます。

会長は長野県附属機関条例第5条第1項の規定により「学識経験者である委員のうちか

ら委員が互選する」とされております。この案件の取扱いについて、いかがいたしましょうか。

小松委員

事務局で案がありますか。

松澤労働雇用課企画幹

ただいま小松委員から事務局からの案というご意見を頂戴いたしました。事務局案を提示させていただきたいと思いますがよろしいでしょうか。

各委員

(異議なしの声)

松澤労働雇用課企画幹

ありがとうございます。それでは事務局案を提示させていただきます。

事務局としましては、会長は中川美紀委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

各委員

(異議なしの声)

松澤労働雇用課企画幹

異議なしの声をいただきましたので、中川会長には会長席へお移りいただき、一言ごあいさついただくとともに、ここからの議事進行について、よろしくお願いいたします。

中川会長

ただいま会長に選任いただきました、中川美紀でございます。

委員各位の皆様のご協力をいただきまして、長野県労働問題審議会会長の務めを果たしてまいりたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

皆様ご承知のように、昨今の人口減少、少子高齢化の流れは加速度的に進み、国家レベルで深刻さを増しております。長野県もご多分に漏れず、多大にそうした影響を受け、産業分野全般において慢性的な人手不足が言われ続けております。こうした状況の中で、長野県はこれまで人材不足における課題解決をはじめ、県内企業の維持発展や働く方々の多様で柔軟な働き方の実現を目指して、戦略的に就業促進・働き方改革に向けた取り組みを重ね、課題とともに一定の成果を出されてきました。本日は、長野県にこれまでの一連の方向性や戦略、具体的な施策をさらに吟味していただき、今後より力強く推進していただくべく、県が掲げる「信州未来共創戦略～みんなでつくる 2050 年の NAGANO～」における

生産性向上・人材確保対策について、委員の皆様にご議論をいただきたいと思っております。

また同時に、先ほど山田参事さんのお話にもありましたが、近年増加傾向にあり社会問題化しておりますのがカスタマーハラスメントでございます。働く方々と企業の安全を確保し、良好な就業環境を維持していく上で、あらゆる策を講じていくという必要がありますが、カスタマーハラスメント対策における効果的な方法や進め方などについても、委員の皆様よりご意見を頂戴できればと思っております。

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なさっている状況等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、より推進される一助となりますようお願いいたしまして、簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。

それでは会議を進めさせていただきます。

長野県附属機関条例第5条第3項の規定によりまして、会長代理を指名させていただきます。成田委員に会長代理をお願いしたいと思います。成田委員は本日ご欠席されていますので、後日、事務局より成田委員のご意向を確認後、正式に会長代理とさせていただきますと思います。

(事務局追記：審議会後、成田委員に、会長代理就任につき了承をいただいた。)

次に、本日の議事録署名委員を決めさせていただきますが、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。

藤綱委員と加藤委員のお二人をお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。

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

まず、「(2) 信州未来共創戦略～みんなでつくる 2050 年の NAGANO～における「生産性向上・人材確保対策」について」、事務局からご説明をお願いいたします。

3 議事(2)

中嶋労働雇用課長

資料2-1をお願いします。

昨年度の審議会で、就業促進・働き方改革アクションプランの見直しの方向性を説明させていただき、委員の皆様からご意見を頂戴したところです。先ほど、参事のあいさつにもありましたが、県ではその後、人口問題に対応するための議論を重ね、先月の「未来の NAGANO 創造県民会議」の立ち上げ、そしてそこで 2050 年を見据えた「信州未来共創戦

略」が策定されました。その戦略と、今後の就業促進や働き方改革促進の関係、方向性について説明をさせていただきます。最初に、これまでの就労促進・働き方改革の取組の振り返りをさせていただきます。

5 ページをお願いします。昨年度の審議会では、外国人労働者が働き暮らすうえでの情報提供や、女性管理職の増加に向けての取組等のご意見を頂戴しております。それらも踏まえまして、今年度まで行ってきた取組の説明をさせていただきます。

まず就業促進の対象としまして、若者、高齢者、障がい者を掲げまして、記載のような取組を行ってまいりました。課題として、若者につきましては、柔軟な働き方や、休暇の取りやすさなどを求めているというような働き方の変化、県内企業等に関する知識の少なさといった課題。高齢者につきましては、就業意欲の更なる高まりや、多様な働き方導入による就業機会の確保の必要性など。障がい者につきましては、より小規模な事業所における雇用促進といった課題が引き続き残っているという状況にあります。

6 ページをお願いします。女性活躍、人材育成につきましては、記載のような取組を行ってまいりました。女性活躍につきましては、共働き家庭は増加しているけれども、「固定的性別役割分担意識」が未だ強いことや、女性活躍の必要性は理解が進む一方で、前回審議会でもご意見がありましたように、ロールモデルの少なさといった課題。人材育成につきましては、子供たちへの県内企業の魅力発信、人手不足がますます深刻化する中ではリスクリングによる質の向上を生産性向上に繋げる必要性、などといった課題があります。

7 ページをお願いします。働き方につきましては、アドバイザーによる企業支援など、外国人材につきましては、「やさしい日本語」普及啓発、受け入れる企業側のサポートなどを行ってまいりました。その中で、多様な働き方の支援体制は充実してきているけれども、さらに浸透させるための一層の企業理解と実行に加えて、生産性の向上ですとか、業務の効率化・省力化といったことも必要となってくる。外国人材に関しては、日本語教育、県内企業との出会いの場の少なさといった課題が挙がっています。

8 ページから 9 ページは、産業分野別の取組になっています。この 2 ページに記載の 7 つの分野について取り組んでまいりましたが、介護につきましては、人手不足が深刻化している、そしてテクノロジーの活用などに悩む事業者が多いといったこと。建設の分野では、従事者の高齢化が進んでいること、労働環境の改善や DX が必要であること。農業や観光につきましては、外国人材に頼る部分も多いが、受入れをする側の受入れの知識の向上が必要。全分野に共通して言えるのは、デジタルの活用や生産性の向上といった課題があるという状況にあります。

10 ページをお願いします。今、申し上げましたように、課題が未だありますが、ここまでの取組の結果、アクションプランの策定時に設定した指標のうち、働き方改革部分は全て達成、就業促進の部分は改善は見られるものの未達成が多いといった状況で、一定の成果は上がってきているという状況です。ここまでのこれまでの取組の振り返りとなります。そして、ここまでの取組を発展的に引き継ぐ形で、先ほど申し上げました、昨年 12

月に策定をされた、信州未来共創戦略に位置付けをしています。今後の就業促進・働き方改革については、この未来共創戦略により取り組んでまいりたいと考えております。

12 ページをお願いします。左半分が、先ほど説明させていただいた部分で、先ほど申し上げましたように、真ん中上のとおり、働き方改革については一定程度進んできているが、まだ課題はある状況です。また、下にありますように、社会情勢に大きな変化が生じています。これらの課題や変化を踏まえつつ、今後取り組んでいくことを未来共創戦略に反映しており、戦略趣旨に賛同する各主体がこれから取り組んでいくこととしております。

13 ページをお願いします。本日、信州未来共創戦略の全体版は、参考資料としてお手元に配付しておりますのでご覧ください。戦略には大きく4本の柱があり、その中に4-2という柱がございます。それがこの13ページにまとめてあります、多様な人材の労働参加と、省力化投資を進めようというところになり、ここが主にこれまでの就業促進・働き方改革部分に該当します。それをまとめた資料となります。今後さらに進むであろう人手不足を乗り越える基本的な考え方は、上に記載の3点です。人手不足というピンチを、誰もが活躍でき、人への投資が進むチャンスに。長時間労働、フルタイムなど働き方の固定観念を打破する、“当たり前”を変えるということ。そのためには、県民誰もが自分事化して、同じ方向を向いていく必要がある、という3点になります。

先ほど総括しました、ここまでに取り組んできたことを経まして、それでもまだある課題を解消して、その先にこういう社会になったらいいな、というものが一番左側にあります「2050年にありたい姿」となっております。多様で柔軟な働き方により幅広い人々が労働参加している、とか、ライフステージが変化しても性別にかかわらず働き続けられる、エッセンシャルワークをはじめとする生活に欠かせないサービスの賃金水準が向上し、必要人員が確保されている、などの姿が挙がっています。

このように、この戦略は、これまでの取組を踏まえた上で、同じ方向性のもと、さらに発展させていく、というものになります。そして、ありたい姿に到達するための中間目標を「目指す旗」として掲げています。真ん中やや左側に、記載のとおりたくさんありますが、これは行政の取組だけでできるものではなく、企業や働く側も価値観や行動を変えていかなければいけないものもあります。この旗に到達するための「今後検討すべき具体的取組例」を、その右側に記載をしております。①の多様な人材の活躍では、先進的な働き方を進めている企業の数を増やすことや、育休を取得しやすい職場環境づくり、②外国人に頼る必要も今以上に出てくる、そして人手が足りないので、③の人材の質を高めるリスクリングなど、人材育成の部分はますます重要となりますし、人に頼る部分を減らしていくための④の省力化や効率化、規模拡大といったものになります。このような取組を県民各層の各主体がアクションとして起こしまして、県民会議でその評価検討をしていく、ということとされています。

一番下の⑤の産業分野の特性に合わせた人材確保策につきましては、次の14ページをお願いいたします。産業分野を、エッセンシャルワーク、まち・むらづくり、稼ぐ、の三

つに分類をして、それぞれの特性に応じた取組を進めていく必要があると考えています。特にエッセンシャルワーク、まち・むらづくりという生活に欠かせない分野につきましては、重点的に取り組む必要があると考えています。今後の見込みとしては、エッセンシャルワークであれば、高齢化に伴い需要の増加が続くですとか、まちづくりであれば、どういうまちを作っていくかという方向性ですとか、いろいろなテクノロジーの革新にも影響されてくるのではないかな。あるいは公的支援のあり方と方向性についても、エッセンシャルワークの分野の方がより公的支援の必要度合いが高いのではないかな、という整理になっています。表の中のひし形の黒いマーク◆につきましては、具体的な取組の方向性として未来共創戦略に記載したものですけれども、この資料ではもう少し踏み込んで、想定できる取組の例示をしています。職場環境改善ですとか離職防止、規制緩和など様々な切り口があらうかと思っています。

まとめとなりますが、今後の就業促進・働き方改革につきましては、これまでと方向性を同じくしつつ、2050年を見据えたこの未来共創戦略に基づき、様々な各主体が具体的なアクションを起こしていくということを共有させていただきました。この今後の取組の方向性につきまして、ご意見などを頂戴できればと存じます。

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ございましたら、順次ご発言をお願いいたします。

小松委員

「2050年にありたい姿」「2030年に目指す旗」「今後検討すべき具体的取組例」の中の、一番最後のページのところもそうですけれども、エッセンシャルワーク分野、まち・むらづくり分野、稼ぐ分野の中の稼ぐ分野のところで、その前のページにも、M&A事業承継などでの企業規模の拡大ということが書いてありますが、国の方でも労働力の流動化みたいな話をしている中で、14ページの稼ぐ分野のところで、人材確保困難な企業・経営体は事業承継、M&A等も視野、人材確保支援は限定的というような書き方でいくと、県としては、右から左に人材を移していく、移すほうに支援を持っていきたいというような意図があるのかどうか、限られた人口が減っていく中で、「2050年にありたい姿」のエッセンシャルワークをはじめとする生活に欠かせないサービスの賃金水準向上と必要人材確保と書いてあり、限られた人材を振り向けていくということだとすると、徐々に製造関係はDX等を使って人を省力化し、その省力化した人材を振っていくというようなイメージですか。それとも一つの方法としてのM&A。そこで二つの企業を一緒にした際に、人材が出たときに、それはエッセンシャルのほうに向かっていくように促していくというような方向性なのかということを確認したいのですが。

中嶋労働雇用課長

労働力の流動化のお話かと存じます。考え方とすると、エッセンシャル分野については、やはり公定価格の部分が多いので、なかなか稼ぐというところにはいかず、稼いだ分を使ってどうこうできる余地があまりないのでないかということを考えていますが、稼ぐ分野につきましてはそれが可能であるので、人材確保に関しては独自でやっていただける部分でもあるのではないかというのが一つあります。その上で、稼ぐ分野につきましては、人と直接接するという部分が、比較的エッセンシャルと比べると少ないのではないかというところもありますので、その部分で自動化・省力化も含め、共同化の部分もやりながら、労働需要を減らしていくということが考えられるのではないかということになります。こちらの意図があって人を動かすというところまでは、今のところ考えてはいなくて、ただ産業分野はこうやって分けると、そういった考え方をしていかないと、なかなか労働需要も減らないですし、労働供給も増やせないのではないかというような考え方です。

小松委員

ありがとうございます。県の考えは分かりました。

リスクリングという言葉も出ています。リスクリングという言葉は色々捉え方があると思うんですけど、とにかく同じ業種業態の中でのリスクリングをすると、結局全く新しい分野に移っていかないということもあるので。それはある程度、啓発していくことも必要なのかなと考えます。

あと、やはり業種間による賃金格差があるのが実態だというような捉え方をしているので、好き好んで労働条件が下がるところには行きたがらないってことを思うと、ある程度「2050年にありたい姿」の中に、サービスの賃金水準向上っていうのを、もうちょっと前倒しに、賃金水準を上げた上で、人を動かすような形の順序立てではないかなと考えます。賃金水準向上と必要人材確保を同時期に「2050年にありたい姿」ではなく、その前の2030年のところに賃金水準向上を書いておいて、2050年の方にそういう水準が上がったから必要人材が確保できたねっていうような書き方じゃないのかなって考えていますので、そのことを踏まえて、またご検討いただければと思います。

中嶋労働雇用課長

この戦略自体はもう策定されたところですので、今のご指摘のような部分につきましては、今後各主体のアクションの中で触れていただく部分であるのかなと思っています。賃金の上昇というのは今、最大の焦点と思っており、そこに関しては産業労働部も一丸となって取り組んでいきたいテーマにしておりますので、引き続きよろしく申し上げます。

中川会長

他にどなたかご発言はございますか。

齊藤委員

まず一点が、アクションの結果を見させていただいて、やはりUターン、なかなか厳しいのかなと思いながら見ておりまして。2050年にありたい姿で、UIターンを含めてということで書かれているんですが、以前は確かUターンと、あとJターンでしたっけ、他の県の人が途中長野で、というのがあったような気がして。もうJターンはなくなったのかななんて思いながら見ていまして。目指すという部分でたくさん旗を掲げていただいたんですが。多分、経営者の皆さんもそうだと思うんですが、皆さんが何とか長野で働いてもらえるようになるためにということで、こういう中間目標を作ってらっしゃるのかなと思ひながら、この内容で果たしてUターンして戻ってきてくれるのかなっていうのが。これ、他の県も同じようなことを多分されているので、長野だから的なものが何かあるといいなというのを、信州の魅力的なものを、何か議論して入れていただきたいなと思ひながら。若い人がまた長野に帰ってきて、長野で働き、生涯を終えるような、そんなビジョンがあったらいいなと思ひながら見させていただいておりました。

もう一つが14ページのエッセンシャルワーク部門ですが、本当に公的支援が不可欠だと思っております、介護報酬は国なので、県から国に要望するしかないんですが、今後検討すべき取組例で、介護ロボットという表現が出されております。ただ、介護事業者はそんなに多くの資産を持っているようなところではなくて、結構きつい経営状態で対応されていると思います。ですので、これはあくまでも医療分野もそうかもしれないんですが、できれば介護分野で介護ロボットの導入となると、費用援助とかそういうものも、県の方で考えないと、なかなかこの一番労働力が不足している分野で回らなくなるのかなと思っておりますので、そういう部分も今後議論の中で、ご検討いただければと思っております。

中嶋労働雇用課長

ご指摘のとおり、Uターン就職率のところは大変厳しい状況です。コロナのときに少し上がりましたが、また低下というのが今の状況です。Jターンをどうしたかというお話がございましたが、決してそれを諦めているわけではなくて、UIJターンという言い方が最近あまり使われなくなってきたので、記載上こういう書きぶりにしてあるだけで、もちろんJターンもターゲットになっています。

県の魅力発信といった部分についてご意見を頂戴しました。今日のこの資料は、先ほど柱4-2と申し上げました、生産性向上、人材確保対策について記載しています。信州未来共創戦略の中では、信州の強みを生かした移住関係人口の増加という柱2が立っております。資料2-2をご覧くださいと、真ん中下あたりに少し大きい文字で、「移住」や「つながり」という、ハッシュタグを付けたものがありますが、こちらで、ありたい姿や旗のことを記載しています。これと一体化して、県外から人を呼び込むということになると思っております。

最後のエッセンシャルの部分、ロボットの関係ですが、コストがかかるというご指摘

は、そのとおりだと思っています。ロボットに限らず、例えばセンサーを使って見回りの部分を減らす、といったような自動化、機械化、デジタルを使ったものが介護の分野ではもう避けられませんし、それを入れることによって労働需要が増える分を減らしていくことができる、だんだん進んできていると認識をしています。いただいたご意見は健康福祉部介護支援課に伝えます。

中川会長

次の議事に入りたいと思います。

続きまして、議事の（３）カスタマーハラスメント対策についてです。事務局からご説明をお願いします。

３ 議事（３）

中嶋労働雇用課長

資料３－１をお願いします。カスタマーハラスメント対策についてです。カスハラ、カスタマーハラスメントという言葉が最近よく聞かれまして、問題となっているところで。カスハラにつきましては、労働者の心身を害する行為であるとともに、企業側にとっても、従業員の生産性や働く意欲を低くしてしまうなど、経営的にも損失を被るものであるということから、対策の必要性が言われてきているところです。本日は現状と課題について協議をさせていただき、今後の対策に関するご意見やアイデアについて意見交換をお願いできればと思っています。

資料３－１、３ページをお願いします。カスハラとは何か、というところです。３年前に厚生労働省が企業向けの対策マニュアルを出しており、そこには、明確には定義できないけれども「顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段などが社会通念上不相当なもので、それによって労働者の就業環境が害されるもの」とされております。つまり、意見や要求を通そうとするやり方が度が過ぎていて、その意見や要求のせいで働く人がダメージを受けるもの、といったことかと思います。厚労省が行った実態調査では、顧客等からの著しい迷惑行為、という言葉を使っています。直近では１２月の国の労働政策審議会におきまして、先ほどの企業向けマニュアルと似た表現で定義がされてきているという結果があります。一番下にありますが、カスハラが職場における他のハラスメントと異なるのは、企業の外部の者が行為者であるということや、企業そのものも BtoB の関係の中で行為者となりうる、ということが大きな特徴として挙げられています。

４ページをお願いします。現在の法制度上どうなっているのかという部分です。現行法では、カスハラについて直接的な言及をされているものがない、というのが今の状況です。明確にはないのですが、労働安全衛生法や労働契約法では、事業主に対して、労働者への安全配慮義務というのがなされています。これに基づいて、事業主は従業員を顧客からの迷惑行為から守らないといけないということもあります。二つ目の○ですが、先ほど

触れました企業向けマニュアルが示された際に、厚労省では、ここに記載してある指針を出しています。その指針の中で、事業主が行うことが望ましい対策として、丸数字のような対応が求められています。社内窓口の設置や、従業員からの相談対応、対応マニュアルの策定などです。

5 ページをお願いします。現状、法律上は明確にされていない中で、厚労省では令和5年に実態調査を行っています。資料3-2がその抜粋ですので、またご覧いただければと思いますが、そこから抜き出したものを5ページに記載しています。約3割の企業が過去3年間に顧客等からの迷惑行為があったと回答しており、各種ハラスメントの中でこれのみが増加しているという状況になっています。事業主に対して、従業員から相談がある割合の多い業種としては、記載の順になっており、やはり直接顧客と接する業種に多くなっています。また、カスハラは他のハラスメントと比較して、事業主が予防対策を実施している割合が低い傾向にあるということがわかっています。下半分の労働者側からの回答を見ますと、カスハラを受けた経験は、業種によって大きな違いはありませんでしたが、接客の頻度に着目しますと、接客頻度が多いほど迷惑行為を受けており、さらに、迷惑行為を受けた結果、精神的な影響を受けているといった結果となっております。

6 ページをお願いします。国の動きについてです。まず一番上の四角ですが、昨年のいわゆる骨太方針の中で、対策の強化が盛り込まれています。そして二つ目の四角ですが、事前にお送りした資料では、昨年12月16日に国の審議会が厚生労働大臣にした建議の内容を記載していましたが、先週ちょうど動きがあり、本日の資料はこの部分を差し替えています。先週、1月24日に労働政策審議会から答申がされ、審議会にかけられていた法律案の要綱は妥当とされたため、法律案の要綱は資料3-3で配付していますので、またご覧ください。厚労省では、それを踏まえ、今通常国会に法案を提出する見込みとなっております。法律案の要綱を見ますと、何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないということを示されていることですか、事業主が講ずべき措置、あるいは国、事業主、労働者および顧客の責務などが示されており、だいたい具体的に見えてきています。

7 ページをお願いします。長野県における現状の取組です。現状、事業主、労働者双方に対する労働教育講座において、長野労働局様と連携して取り上げることですとか、職場環境改善アドバイザーを県から企業様に派遣して、職場環境改善のアドバイスの中で、国の先ほど申し上げた指針の周知やその対策の助言等を行っているというものがあります。

また、県内の実態調査の準備を現在しています。その結果や関係の機関様からご意見を頂戴しながら、今後の取組を考えていきたいと思っています。

8 ページをお願いします。他県の動きです。報道等でご承知かと思いますが、条例の形をとったのが、東京都と北海道となっています。

9 ページをお願いします。現状は法律上明確に禁止や対策の規定があるわけではなく、現行法でも一部読める部分はありつつも、国では法改正に向けて具体的に動いているという状況です。実態としては全国的にカスハラそのものが存在することは間違いない。長野

県につきましては、それをこれから細かく把握していくことになります。本日は委員の皆様様の現状認識をお聞かせいただきながら、対策に関して意見交換をお願いできればと考えています。

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ございましたら、順次ご発言をお願いいたします。

斉藤委員

今日の資料の最後の方、9ページのご意見いただきたい事項を基に、UA ゼンセンとして作らせていただいたカスタマーハラスメント対策についてどうしたらいいのかというものを、箇条書きで作らせていただきました。長野県においても様々な取組をしていただいていること、そして今後調査をしていただけることは本当にありがたいことだと思っております。

厚生労働省の法改正の部分は、あくまでも事業主にこうしてくださいという、講ずべき措置的なもので、私達が求めているのは、労働者がカスタマーハラスメントの被害を受けて、心身ともに働けなくなってしまう、対人がつらい状態になってしまうというものを何とか解消したいということで、カスタマーハラスメント対策をぜひお願いしたいと思って作らせていただきました。

まずカスハラ抑制に向けた効果的な推進策ということで、長野県のおもてなしの文化を尊重しつつ、従業員も守られるべき存在。県民みんなが守られるような、そういうメッセージを、できれば県内のいろんな団体の方々と共同宣言的なものができたらいいのかなということと、あとはよく県知事がCMに出ておられますが、ぜひCM等で、県民みんなで、知事の発言だと、寛容性のある、でしたか、そんなカスタマーハラスメントのない長野県にというCMを打っていただきたいなということ。あとはポスターやリーフレットを配布するとか、商工会議所、地域ボランティアと共同でキャンペーンを推進ですとか、思いやりの精神と、カスハラ防止とを結びつけた啓発活動をしたらどうかなということ。条例をぜひ策定をしていただきたい。長野県独自として、お互いを尊重する働きやすい長野県づくりという、これはキャッチフレーズ的に掲げていただいて、長野県、県民全体で取り組みましょうみたいな形で。他県もいろいろ作っておりますが、一応条例を制定した場合の効果的な内容も箇条書きにさせていただきましたが、長野県として、こんな形で県民全体でやっていこうみたいなものが作れたらいいかなと思いましたので、思いつく限りで挙げさせていただきました。他の委員の皆さんのご意見もいただければと思っています。

中川会長

他にはいかがでしょうか。

労働者代表として斉藤委員からご意見を頂きましたが、様々なお立場からの多様なご意

見を頂戴したいと思っております。使用者代表の皆様あるいは学識経験者の皆様の中からもご意見がございましたら、ぜひ頂戴したいと思いますがいかがでしょうか。

加藤委員

私の会社ではサービス業に幅広く携わっており、外食産業では約 50 店舗を運営し、さらにホテル・旅館業も展開しています。その中でカスハラは日常的に発生しており、従業員の対応次第では、たった一度のカスハラ被害でも深刻に悩んでしまうことがあります。そのため、初動対応が非常に重要であり、適切なマニュアルを整備する必要があります。

特に外食業では、アルコールの影響でトラブルが生じやすく、職場での不満を従業員にぶつけるケースも見受けられます。こうした問題への効果的な対策として、まず防犯カメラの設置が挙げられます。設置にはコストがかかりますが、万が一の際に従業員の安全を守るため、店舗全体をカバーできるように配置することが重要です。

また、カスハラ行為に対しては、例えば「お客様のお名前をお伺いします」や「防犯カメラの映像を確認した上で対応させていただきます」と伝えることで、ほとんどのケースでは相手が退散する傾向にあります。カスハラを行う人は、同じ内容を執拗に繰り返す特徴があり、フジテレビの会見でもその傾向が見られました。私自身も経験がありますが、毅然と対応できる人は問題ないものの、そうでない人にとっては精神的負担が大きくなります。したがって、業界全体で活用できるマニュアルを県や国が作成し、指針として示すことが有効ではないかと考えます。

現在、カスハラ対策については、小池知事をはじめとする行政の発信も増えていますが、こうした発信が広がることで、「自分の行為はカスハラかもしれない」と気づく人が増える可能性があります。今後も積極的に情報発信を行うことで、カスハラの抑止につながるのではないのでしょうか。

小林委員

今、本当に現場の生の話が聞けたかなというように思います。我々は製造業で、いわゆるカスハラというのはどちらかというと、一見顧客というか、不特定多数の方が見えられるような状況で商売をされている方が、今のような事例が起きる、というのがカスハラの一般的なケースなのかなというふうに思います。私どもは、いわゆる特定のお客様との商売ですので、そのお客さんからの云々ということになりますと、例えば、取引上で何か問題があつてばっと怒られるとか、それはしょうがない部分も当然あるし、その中で、理不尽に怒られる部分というのもやっぱりあるのです。ただ、ケース的にはあまりないのかな、というふうに思います。そういった理不尽に言ってくる部分というのも、昔はやはり多かったような気がします。我々の場合は、比較的大きな会社さんとの取引をいただいている割合が多いので、いわゆる企業自体のハラスメントの教育、我々はカスハラと言うより、相手のモラハラみたいな話になるのかなと思いますけれども、だいぶその辺の教育がされてきていて、いわゆる上位者、上下という立場になりますけれども、そういった部

分というのは、だいぶ昔に比べて改善されてきてるのかなという気はします。一般的に今言われているカスハラというのは、一言で言うと、昔だったら、お客様は神様です、でも今はお客様の何人かは神様ではない人がいるという、そういうニュアンスなのかなというふうに思います。今、加藤委員がおっしゃられたとおり、やはりそういったものはもっともっとオープンに、これから世の中に、もっとカスハラという部分の事象ということでオープンにされるべきだと思います。それに対するマニュアルみたいなものという話がありましたが、なるほどなと。いわゆる監視カメラですとか、あるいは確かに、同じこと何回も言うから、ぴしゃっと遮れる人はそれである程度いいのかもしれませんが、そういったところのマニュアルというのが整備されることによって、そういうケースといいますか、改善策がどんどん世の中にも出回ることによって、その当事者はそれを参考にもできるでしょうし、加害する人は、多分あまり意識がない中でやってしまっている。今、キレやすい人が多い。それは多分、若い人、お年寄りあまり関係ないと思うんですが、そういう中で、いろいろなモデルケース、具体的なケースを挙げていただいて、そういう事例を作っていただくのが一番いいのかな、というのは聞いていて思いました。どちらかというあまり、仕事の中で身近であるか身近でないかという、身近でない部分に私の場合は入るかなと思っていて、ただ、色々と参考になる意見を聞かせていただき、ありがとうございました。

西澤委員

今、いろいろお話をいただいた中で、私も思うところを若干発言させていただきます。先ほど説明にありましたように、国の法律がカスハラに対して出てきますので、ここは動きを注視しつつ、県の条例化はやはり必要だと思っています。国の法律が例えば規定される部分で、規定されない部分は県の条例でということが必要だと思っていますので、この部分についてはしっかりと庁内で実態の把握をしていただきつつ、条例化については進めていくべきだと思います。その上で実際の事例に対する対応ですけど、私も過去にはカスハラを受けたこともありました。例えば電話で受けたときに相手は酒を飲みながら、こちら仕事しながら聞いていますが、半日ぐらい話をされた。向こうがちょっと待ってろと言って、何かと思ったら、酒持ってくるから、と。そういう、本当に対応する必要ない人まで、変な話ですけどお客様は神様の世界ですから、対応してきた。ですからそこを、こういったことについては電話を切りますとか、そういったことをしっかりとできるような仕組みづくりが必要なかなと思っています。そこは当然事業主であり、私達働く者であり、行政であり、そこはしっかりと手を携えてやっていく必要があるのかなと思っています。私は自治労という役所の組合ですが、役所の窓口でのカスハラがだいぶ起きているのは実態としてあります。そこで実際にやっている事例として、役所は一時、名札をフルネームでつけていたのですが、フルネームが出てしまうとこれをインターネットで調べるとわかってしまう、極端な例は名札を撮影して、それを SNS に載せるというような事例もあったということがあった。その部分についての対応として今、名字だけの名札にしてい

るところも多くなっていますし、例えば、窓口のところに、こういった事例をするとカスハラですよという事例を貼る。まず気づいていただくことが重要なのかなと思っているので、そういったことの活動は、条例とか法律に関わらずできることだと思っていますから、そういった啓発をしていただくことも重要だと思っています。

それと、私達の構成組織のある組合がカスハラに対する調査を行いました。そうしたらカスハラをする事例の、カスハラをする該当する方、これはもしかしたら極端な例かもしれませんが、40歳以上の男性というパターンが大半でした。私も経験上そういうことは何となく察してはいたんですけれども、やはりそういう、する人に対する教育が必要だと思っています、それをどう対応していくのかというように思っています。私も40歳以上の男性ですから、窓口で言ったらそういうことをする可能性もあるわけですが、まず自らが律しなければならないということが必要なんですが、その上でなぜそういった方がするかというと、やはり自分の経験上が、今の対応された内容に対しておかしいんじゃないのって思ってしまう、高齢者にありがちなものなのかなって、すみません勝手な思い付きですけど、思っていて。やはりそういったことを気づかせることだと思うんですね。自分の社会経験があっても世の中は動いているわけですから、そこでそれが当たり前じゃないんだという、そういう感覚を持っていただく。これは難しいです。どうやってそういうことを教えていくのかということが重要なんですが、そうしたようなことを訴えていくということも、方策で必要なのかなというように思っています。

最後になりますが、これから庁内で、各産業に対して調査をしていただくということがありますから、そこはぜひお願いしたいと思っています。連合長野でも、この間、調査をさせていただいた中で、やはり窓口があるところ、顧客窓口があるところは大体起きていますし、例えば郵便局だとか、運輸業界の方たちの場合ですと、配送先、現地でのカスハラが起きている。これは、外に出てしまっているのが本当難しい。もう1つ、皆さんイメージがつくか分かりませんが、顧客という観点で言うと、例えば保育園とか学校現場の保護者とPTA、保護者と、親御さん、これが結構起きていて、クレーマーという言い方が正しいのか、やはり自分の子供のことを思っていますから、どうしても何かあったときに熱くなってしまうとか、そういう事例もあるようです。ですから、これをカスハラというかどうかは、考え方が色々あると思いますけど、やはりその教育現場又は保育現場というものも、実はそういう対応をしていかなければ。最初にエッセンシャルワーカーのお話もありましたが、保育士の離職が止まらないというのは、結構そういう要因もあると思っていますし、あと学校の先生たちも結構休んでいますよね。藤網さんが実は学校の先生ですから、ちょっと聞いてもらえたらと思うのですが。やはり休職の方が多い現状から言うと、そこに働く人たちも労働者なんです。ですからそういった部分も、もしよかったら調査をするときには考えていただきたいというふうに私は思っております。

中川会長

ただいま藤網委員のお話が出ましたけれども、よろしければご意見を頂戴できますのでし

ようか。

藤綱委員

私は教員ではなくて、小中学校の事務職員で、県職員だったのですが、今は労働組合を専従でやっております。確かに今ご指摘のとおり、教育現場では本当にびっくりするような保護者の皆様からの言動で、大変傷ついている教職員が多く、そのことだけではないのですが、長時間労働であったり、様々な要因で心身ともに健康を害して長期間休職に入る方が大変多いのが現状です。その辺は皆様もご存知かと思うのですが、私が経験した中では、可愛さ余って憎さ100倍のような、ある女性の教員に担任をして欲しかったのに、産休に入ることになって、裏切られたと言って、懇談会でつるし上げのような、担任に非常に期待するがあまり、自分の子供を担任してもらえない、そのやるせなさを一対一でぶつけられたということをその直後に聞いて、こんなことが起こるんだということで、私もフォローを出来るだけしたのですけれども。それに近いようなことが実際には起こっている。しかも密室の中で、ということもございます。それは教育の課題とも密接に繋がっておりますので、そこはカスタマーハラスメントと捉えるかどうかということは非常に難しいんですが、保護者の中にも、その方自身が育ってくる環境の中で複雑な事情を抱えている方も多いので、その保護者も含めて学校として、また保育現場も同様かと思えますけれども、対応しているというのが現状かと思えます。

中川会長

ありがとうございました。学識経験者の皆様、よろしければいかがでしょうか。

高橋委員

厚生労働省の下部組織の労働局といたしまして、今の動き等々をお話したいと思えます。まず資料にもございますが、厚生労働省が、1月24日に労働施策総合推進法の改正案に係る法律案要綱について、労働政策審議会に諮問をして、労働政策審議会で審議が行われた結果、27日に労働政策審議会から厚生労働大臣に対して答申が行われました。改正法が、今通常国会で審議されて成立されましたら、おそらく労働局と県も連携させていただき、また関係者等も連携させていただいて、まず改正法の内容をしっかりとみんなに伝える。あと、カスタマーハラスメント対策は、事業主の雇用管理上の措置が義務付けられますが、講じなければならない措置の具体的な内容、またカスタマーハラスメントの定義の詳細などを示した、おそらく指針、あとマニュアル等が策定されることとなりますので、それを県、関係者の方々と連携させていただいて周知啓発をしっかりと図る。法の履行確保に努めていきたいと考えております。また法律の中で、今後、事業主の措置が義務付けられる他、国、事業主、労働者に加えて、顧客にもこの問題の解消のための努力義務が記載される見込みとなっておりますので、こうした内容についてもしっかりと周知啓発を実施して、カスタマーハラスメント、他者に対して著しい迷惑行為をしてはいけないという社会

認識が形成していくことが重要かと考えておりますので、しっかり取り組んでいきたいと考えております。

平林委員

終了時間までいられないため、発言後、退室します。

今の問題については、一般的に、先ほど小林委員からの話があったとおり、製造業で直接受けるかという、相手先から受ける場合は昔も今もあるのですが、実は完成品を扱うコンシューマー周辺をやっているメーカー、私の元いたエプソンもそうなんですけれど、しっかりちゃんと対応できるお客様窓口があって、なおかつプロがいます。各課の社員の中で、それなりに経験を積んだ人を、私のいたときは5人いたと思いますけれど、ちゃんと用意して、変なクレームはたくさんきますがそれに対してもちゃんと毅然とした対応をするというのが一番大事なんです。

なおかつ、最近、皆さんも知っていると思いますが、お客様窓口に何か質問をしようと思って電話をかけると、この通話は録音しておりますと、必ず言うと思います。それが通常の常識になっておりまして、録音っていうのを聞くと、意外とそういう嫌がらせをしたい人間も、多少は効くことがあるんですが、それでも言うてくる場合の対応の仕方というのをそういうプロに任せるということは結構あります。

先ほどの教育現場の話について、私も教育委員会と長い付き合いの中、教員が携帯電話の番号を勝手に教えてしまうからそういう問題が起きるんだ、と昔の教育長と話をした記憶があります。要は、プロをちゃんと用意すべき話じゃないでしょうか。それが弁護士さんであるかもしれないし、そうではない場合もある。だからそういう方を学校の中でも持つべき話だというふうに思います。

大体そういうプロが来ると、そういう人は意外ともろいんです。だからそういうところをぜひ、考えていかないと。本当はそういう問題を起こさないような教育をしていかなければいけないのは当然なんですけど、今となっては、やはり私も含めてそうですが、年寄りにはなかなかそういう教育を受けてないから自分の思いを言ってしまう場合があるもので。そういうものの対応の仕方というのは、結構大手どころはやっておりますので、そういうところから周辺展開していくというのを、ぜひ国も考えていただければなというふうに思います。法律で締めても、おそらく法律といっても罰則はないはずですので、あまり効果がないんです。だから、みんなで意識を変えていかなければいけないのであれば、法律上というよりは、そういう起こったことに対する対応の仕方でするというやり方があるんじゃないかなと思います。

以上、それはそれで、もう一点だけ、全く別の話。

冒頭、信州未来共創戦略について説明をしてくれたけれど、素朴な疑問。

「信州未来共創戦略」では「信州」と言い、その後では未来の「長野」という言い方をしているけれど、「長野」と「信州」はどういう使い分けをしているのですか。そこだけふと疑問に思います。明確にした方がいいと思う。やたらと信州って使ったり長野を使っ

たり。その理由付けが多分ないと思うので。背景。

中嶋労働雇用課長

恐れ入りますが、今はその点、承知しておりません。総合政策課に確認いたします。

平林委員

企画振興部？

中嶋労働雇用課長

そうです。

平林委員

信州という使い方も全部大好きだからいいけれど、「長野」と「信州」との使い分けを明確にしておいた方がいい。うやむやで何十年もやってきたと思うけれど。

中嶋労働雇用課長

確認します。

平林委員

信州なり、信濃なり、とてもいいと思うのですが、ここはもう少し未来に向けて考えるべきかと。

高木委員

私もその会議に出ていましたが、皆さんでこの内容を話し合って、未来にするか、この長野にするか信州にするか、英語にするかローマ字にするかとか、すごく話し合われてこの題を決められていました。担当の方からお話があればいいかと思います。

平林委員

その会で信州にするか、というのが決まったと。

高木委員

はい。

平林委員

なんで信州にしたの。

高木委員

そこはまた聞いていただければと思います。私も出たり出なかったりしたりしましたので。

平林委員

信州というのも大好きなのだけれど。ぜひ、それを明確にした方がいいと思います。うやむやにやっていると、ずっとうやむやになってしまうので。お願いします。

(平林委員退室)

中川会長

カスタマーハラスメントの対策につきまして、他にご意見のある方はいらっしゃるでしょうか。

宮城委員

当社は小さいながらも直営店があったり、いわゆる営業をしたりということがあります。前者のBtoCの場合は、クレームというより、店舗への期待の一表現という意味あいもあり、実はいろいろアドバイスをいただくことにもなり、ありがたいです。ただ、私はちゃんと言える人なので、大丈夫ですが、なかなか上司である私にそれをうまく報告できない店長や、また、お客様にうまく説明できないという店長もいます。何かあったら私に言ってね、というふうにはしていますし、私も助けに出ますが、言いにくいこともあると思うんです。評価に繋がってしまうと思って遠慮してしまうかもしれないので、最近は横の連携を大切にしています。店長同士が情報共有をして同じ事例を話し合って、共有して助け合うようにしましょうという横の繋がりを重視しています。BtoBの場合、うちみたいに小さい会社は、大きい会社に行ったりすると営業マンがちょっと怯んでしまったりして、どんどん引いていってしまうということもあります。相手がそんな強いことを言っているわけではないのに、結果圧力をかけられたのと同様なことが起きたりもします。だから例えば、営業にはできるだけ複数で行ってもらうように気を付けます。営業の人数が足りないので、その場合は担当や分野が違ってても2人で行ってもらうとか、数回に一回は複数人で行くようにして、違う視点でお客様とお話をするということに気を付けています。一人で行ったり、縦の列だとどうしてもいい報告をしたいって思って頑張りすぎてしまって、結果カスハラを受けるということになってしまう場合があります。例えば営業でない人と一緒に行ってもらったり、違う視点で客観的に見てもらうということを意識してやったら、少し良くなりました、という事例がありました。

中川会長

多様なお立場におられる委員の皆様から、現場で直面されている状況やまさにリアルな

ご経験に基づいた貴重なご意見、ご提案、効果的な方法等が伺えたと思っております。委員の皆様から出されましたご意見などに対して、事務局からいかがでしょうか。

中嶋労働雇用課長

様々なご意見、ご提案を頂戴しましてありがとうございました。いろいろなお立場からのお話をお聞かせいただいたので、大変参考になる部分が多くありました。中でも具体的な対応方法につきましては、対応事例を広めていくということがその行為者の改善に向かうというところは、まさにそうだなと感じた次第です。調査の関係で、こういう範囲も対象にしてほしいというご意見も頂戴しました。それに関しましては、今の検討の中で、可能な限り反映をさせていきたいと考えています。結果がまとまりましたら、この審議会にもご報告をさせていただきながら、ご意見等を頂戴できればと思っています。今回、カスタマーハラスメント対策につきまして議題としましたが、今の予定では、来年度のこの審議会でもたご議論いただきながら、今後すべきこと、やっていかなければいけないことを考えていきたいと思っていますので引き続きよろしくお願いします。

中川会長

ありがとうございました。全体を通して、何かご意見ご質問などございましたらお願いいたします。

小松委員

今後、動きというか方法を考えて、今度の審議会で提案されると思うんですが、多分周知啓発という言葉が入ってこざるを得ないと思うんですが、県民に対しては。そこが一番難しいところだと思うので、可能であれば、その周知啓発の具体的な方法についても言及していただければありがたいと考えますのでご検討ください。

中嶋労働雇用課長

承知しました。考えさせていただければと思います。

中川会長

他にご意見、ご質問がございましたらお願いいたします。オンラインからご出席の長瀬委員、よろしければいかがでしょうか。

長瀬委員

せっかくですので、一言申し上げたいと思います。今のカスハラ対策ですけれども、皆さんもおっしゃったとおりなんですが、以前言われていたクレーマー対策というものは、クレーマーという当事者に着目した切り口だったと思うのですが、今のカスハラという切り口は、カスタマーハラスメントという行為に着目した切り口での対応ということで考え

られているかと思います。行為に着目ということで、どういう行為がカスハラかということについて、やっぱり判断が難しいというようなことはよく聞くところですので、具体例などを事業者ごと、あるいは国や県の指針などで、具体例を共有して、みんな同じイメージを持っていけるようにしていく必要があるのかなと思いました。それからもう一つ BtoC と BtoB、両方あるということなんですけれども、その具体的な対応ということを考えて場合に、BtoC の場合には事業者さんのほうでどうするかということで対応できることが多いと思うんですが、BtoB の場合には、事業者間の力関係などによって、対応を取りたくても取れないというようなケースも考えられるかなと思います。そういった場合には、事業者に対応を任せるだけではなくて、やはり公的な対応をもう一つ、考える必要があるのではないかなと。例えば、県の条例であれば、県から指導勧告するとか、ひどいものについては事例公表するとか、そういったような一定の制裁なども、必要性があれば検討するということも考えられるのではないかなと思いました。

中川会長

本日予定した審議事項は以上になります。委員の皆様から、大変貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。進行を事務局にお返しいたします。

4 閉会

松澤労働雇用課企画幹

最後に山田参事からお礼のあいさつを申し上げます。

山田産業労働部参事（人材確保・育成担当）

本日はありがとうございました。

会長さんからもお話がありましたように、それぞれのお立場から専門的なご意見、ご提案をいただきました。また、それぞれの現場においての事例、あるいは実態もお話しいただきまして、大変参考になりました。いただきましたご意見、ご提案については、県で検討させていただき、特にカスハラ問題については、次回以降、引き続きこの場でご議論いただけるように検討してまいりたいと思います。全体の働き方・人材確保につきましても、今後引き続きやっていかなければいけない課題であると思っています。今回の戦略も、県だけではなくて、県民みんなでという形になっておりますので、それぞれのお立場での取組をぜひお願いしたいと思います。本日はありがとうございました。

松澤労働雇用課企画幹

次回の開催は、現段階では未定です。

委員の皆様には、改めて担当から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)