

件名	川崎市労働問題懇談会	
日時	令和8年2月3日(火) 11:00～	
方法・場所	川崎市役所本庁舎7階特別会議室	
出席者	労働団体	齊藤 恵治、阿部 信和
	労働福祉団体	村松 秀幸
	雇用主団体	沼 りえ 大高 徹 大島 裕和 栗原 良 クルーズ 由美子 中島 弘貴
	関係行政団体	長山 宏 渋谷 勇一 村松 ルミ子 柳田 博文 武井 法子
	川崎市	福田市長・田邊経済労働局長・井野部長・加藤課長・箕輪係長・林主任
<p>次第</p> <p>1 開 会</p> <p>2 福田市長あいさつ</p> <p>3 議 題</p> <p>(1) 熱中症対策について</p> <p>ア 資料説明</p> <p>イ 意見交換</p> <p>(2) カスタマーハラスメントについて</p> <p>ア 資料説明</p> <p>イ 意見交換</p> <p>4 閉 会</p>		
開会 労働雇用部長		
福田市長あいさつ		
福田市長	<p>皆さま、年度末のお忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。この夏は記録的な暑さとなり、そのような環境の中でも業務を遂行しなければならず、人手不足も重なるなかで、今後どのように課題を乗り越えていくかについては、従来にない対応を皆で知恵を出し合いながら考える必要があると感じています。</p> <p>本日は大島副会長にもご出席いただいておりますが、川崎建設業協会の話から、現場監督を補佐する「建設ディレクター」をより増やしていく必要があるという話がありました。現場監督の方々に、今から IT 技術や DX に関する知識を一から習得していただくには時間がかかるため、補佐役となる人材を育成し、現場に配置していくことが</p>	

重要ではないかとのことでした。資格を必要とする制度ではないため、適切に育成すれば、特に女性の方などが活躍しやすいのではないかという意見もありました。

この点は非常に重要だと考えています。本日まで出席の長山所長からも、これまでリスクリングに関するお話をいただいておりますが、例えば建設業界と川崎市が連携し、国のリスクリング制度も活用しながら、建設ディレクターを共同で育成することも可能ではないかと思っております。既存の人材のスキル転換だけでなく、新たに業界に参入される方の育成にもつながるはずで、それにより現場の負担軽減にも寄与できると考えています。

せっかく労働問題懇談会という、組合の皆さま、ハローワーク、労働基準監督署など、関係機関が一堂に会する場があるのですから、この枠組みを生かし、「こうすればよいのではないか」という具体的な取り組みをぜひ検討していきたいと思っております。顔の見える関係が築けていることは大変貴重ですので、この関係を生かして、一つでも二つでも実行に移していきたいと考えています。ある業界で成功した取り組みは、他の業界にも広げていける可能性があります。

現状はあらゆる面で厳しい状況が続いています。その厳しさを乗り越えるためには、知恵を結集し、仕組みづくりや新たな取り組みを一日でも早く実行に移すことが必要です。今後もこの関係を維持し、さらに発展させていきたいと考えていますので、皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。

議事進行 福田市長

議題（１）熱中症対策について

加藤課長 それでは、資料１「熱中症対策について」を御覧ください。表紙を 。

P 1

まず、『全国の熱中症の現状』でございますが、総務省のデータによると、令和 7 年 5 月から 9 月までの全国における熱中症による救急搬送人員の累計は 100,510 人となっております。

調査を開始した平成 20 年以降で、最も多い搬送人員であり、令和 7 年は非常に厳しい暑さが長期間にわたって続き、6 月が過去最多、9 月が過去 2 番目の搬送人員となっております。

P 2

「熱中症による救急搬送状況」でございます。

令和 7 年 5 月～9 月における熱中症の発生現場は、住居が最も多く 38,292 人、次いで道路 19,773 人、仕事場 12,785 人となっております。

仕事場での発生状況は、令和 3 年は 6,781 人でしたが、毎年増加傾向にあり、令和 7 年は 12,785 人と約 2 倍となっております。

P 3

「川崎市の熱中症の現状」でございますが、環境局環境総合研究所のデータによると、令和 6 年 5 月から 9 月までの川崎市における熱中症による救急搬送人員の累計は 759 人であり、行政区別の人数が図 1－1 にございます。図 1－2 は各区における人

口の差異を考慮した、10万人当たりの搬送者数を示しており、川崎区が多い状況がわかります。

P4

図2は令和6年の川崎市における月別の救急搬送者数の状況でございます。搬送者数の月別状況について、月平均気温と併せて示しており、夏期の熱中症による救急搬送者数759人のうち、8割を超える数の632人が7月と8月に集中しております。

図3は救急搬送者数の経年推移でございます。

令和3年以降、猛暑日数と救急搬送者数は増加傾向にございまして、集計開始の平成19年度以降令和6年度が最も多くなっております。

P5

図4は神奈川労働局管内の過去10年間の職場における熱中症による死亡者及び休業4日以上の上業務上疾病者の数でございまして、死亡者数は死傷者数の内数でございます。図5は熱中症業種別発生状況でございまして、最多は運輸交通業と貨物取扱業を合わせた運送業で、これに建設業、製造業などが続いている状況でございます。「その他の業種」には、一般的な業種分類に当てはまらないものが含まれます。具体的には、公益財団法人、国が所管する各種施設、独立行政法人、水道・ガスなどの検針業務のみを行う事業所などが該当します。

P6

こちらは川崎南労基署、北労基署管内の職場における熱中症による死傷災害(休業4日以上)の発生状況でございます。令和5年が18件、令和7年が15件と多くなっております。

P7

「川崎市としての熱中症対策」でございますが、昨今の気候変動による熱中症対策の必要性や、災害の発生状況等を踏まえ、体育館等への早期の空調設備の設置に向けた取組を進めてまいります。また、一時的に暑さをしのげる場所として、令和7年6月16日から9月30日まで「ちょこ涼」を提供しておりました。供用施設は206施設で、公共施設が199、民間施設が7施設となっております。

P8

続いて、『法改正の概要』でございますが、職場における熱中症対策を強化するため、令和7年6月1日から改正労働安全衛生規則が施行されました。熱中症のおそれがある労働者を早期に見つけ、その状況に応じ、迅速かつ適切に対処することにより、熱中症の重篤化を防止するため、「体制整備」、「手順作成」、「関係者への周知」が事業者には義務付けられます。

P9

『企業における主な熱中症対策』でございますが、まず、作業現場では、日よけの設置や作業場所の見直しなど、環境面での工夫が求められます。また、作業時間を短縮したり、休憩回数を増やすなど、無理のない作業計画を立て、特に気温や湿度が高い時間帯を避けた作業シフトの調整が必要となります。

	<p>こうした企業としての取り組みについては、厚生労働省のホームページに具体的な事例が掲載されていますので、あわせて参考にしていただければと思います。</p> <p>P10</p> <p>こちらは国の熱中症対策に関わる支援でございます。</p> <p>厚生労働省のホームページには、熱中症対策に関わる補助金や、予防動画など、掲載されております。</p> <p>P11</p> <p>こちらは川崎市としての熱中症対策に関する企業支援でございます。まず、『かわさき労働情報』を通じて熱中症に関する情報発信を行っています。</p> <p>また、社会保険労務士などの専門家を派遣し、職場環境づくりを支援しています。</p> <p>さらに、労災防止研究集会では、市内企業の好事例を紹介し、取組の共有を進めています。</p> <p>資料1の説明については以上でございます。</p>
意見交換	
大島委員	<p>先ほどは福田市長からありがたいお言葉をいただきましたが、ちょうどタイミングよく、明日、団体として「まちづくりのあり方」についてまちづくり局と意見交換会を行う予定です。福田市長からも触れられた建設ディレクターについて、明日の懇談でも改めて議題として取り上げたいと考えています。</p> <p>まず、建設ディレクターに関しては、元請業者の負担する経費を、もう少し厚くしていただきたいと思っています。概算になりますが、ディレクターを1名雇用すると、給与や社会保険料などを含めて月額約60万円ほどのコストになります。工期が長期にわたれば、その分費用もかさみます。人件費に一定の上乗せがあれば、同業者として非常に助かります。</p> <p>弊社では10年以上前から女性の事務職員2名に建設ディレクター的な役割を担ってもらっており、現場の技術者にとって非常に助けになっています。人手不足が続く中で、この役割はますます重要になっていると感じています。</p> <p>次に、現場で作業を行う職人の状況についてです。昨年、同業者の社長とも意見交換をしましたが、例えば躯体工事が終了し、加工済みの現場で内装工事を行う際、春や秋の快適な時期を稼働率100とすると、真夏は稼働率が75%程度まで下がってしまいます。躯体工事の段階では、直射日光の下で、コンクリートの照り返しを受けながらの作業となるため、川崎市で気温35度と表示されると、現場では実際には37～38度に達します。職人の体温を超える環境での作業となり、1時間ごとに休憩と水分補給を取らなければ倒れてしまう危険があります。そのため1日の稼働率は50%強程度になると考えています。</p> <p>工期を長めに設定していただくという対処も考えられますが、昨年9月～10月に国土交通省が発表したモデルケースでは、今年から試験的に、7月・8月の2か月間は現場を完全に止めるという方針が示されています。すべての現場ではなく、10件に1件、もしくは20件に1件の割合で実施予定とのことで、ニュースでも取り上げられていました。この措置により熱中症リスクは大幅に減少すると考えられます。</p> <p>ただし、この2か月間、職人の給与がゼロになってしまうことは、職人にとって死活</p>

	<p>問題です。川崎建設業協会の上部団体である神奈川県建設業協会では、会長が「7月・8月・9月の3か月間について、職人の設計労務単価を1.5倍に引き上げる」ことを県や国土交通省関東地方整備局へ要望していく考えを示しています。現場を止めるのではなく、働く時間が短縮されることを前提に単価を引き上げる方がバランスが良いのではないかと考えています。この点も、明日まちづくり局に意見として伝えたいと思っています。</p> <p>昨年の夏は、現場では倒れる寸前まで作業し、あと30分、1時間無理をすれば救急車を呼ぶ状況が、ほぼ毎日のように続いていました。自然環境には人間は太刀打ちできません。先ほどの福田市長のお話にもあったとおり、何かを変えていく必要があります。今後気候が涼しくなる見通しはなく、私たちも真剣に対応を考えていかなければならないと思っています。</p>
<p>福田市長</p>	<p>空調衛生業界や電気設備業界からも、同様に「真夏の工事は限界だ」という声が寄せられています。特に屋根裏作業などは想像を超える厳しさであり、現在のやり方のままでは若い人材が入ってこないという意見も聞いています。</p> <p>そうした声を踏まえると、今の制度や法律の枠組みのままでは、物事が全く前に進まないと感じています。雑談のような話ではありますが、日本ではむしろ昼休みを3時間程度確保しなければ仕事にならないのではないかと、あるいは作業時間を後ろ倒しにするべきではないかという意見もあります。</p> <p>また、業界からは「土日の工事を認めてほしい」という声が以前からありますが、現状は規制により制限されているケースが多く、これを緩和しなければ仕事にならない、前に進まないという状況です。単価の問題も含め、これまでの間接費の考え方で本当に対応できるのか、見直しが必要だと感じています。</p> <p>世の中全体として、何か一つを変えればすべてが解決するというものではなく、複数の要素を「合わせ技」で改善していく必要があります。そうした総合的な取り組みが不可欠であると強く感じています。</p> <p>他にご意見はございますでしょうか。</p>
<p>沼委員</p>	<p>今のお話に関連して、女性建設ディレクターの活躍について補足いたします。女性が現場で働く際に不可欠な環境整備について、現状では十分に考慮されていない面があると感じています。</p> <p>真夏の暑い環境で作業をすると、多くの汗をかき、化粧も崩れてしまいます。女性の多くは、仕事のあと一度自宅に戻るだけでなく、職場に戻ってシャワーを浴び、髪や化粧を整えた上で外出したいという希望を持っています。しかし、こうしたニーズに対応できる施設が現場や会社に整っていないのが現状です。</p> <p>弊社でも、空調が設置できない場所があり、夏場は空調服で対応してもらっていますが、それでも厳しい状況です。人手不足の中で女性の活躍を推進するためには、賃金の話だけでなく、女性が安心して利用できる設備の整備が必要です。</p> <p>現在、駅や公園のトイレでさえ非常に綺麗に整備されており、それと比較して「自社の設備は何だこれは」と従業員に思われてしまうようではいけません。更衣についても、男女共用というわけにはいきませんし、女性専用の更衣室・シャワー室といった設備は不可欠です。</p>

	<p>今後、女性が建設業で働き続けられる環境を整える観点からも、こうした施設整備についてもぜひ検討していただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>福田市長</p>	<p>先日ニュースで報じられていましたが、東京都が女性用トイレやパウダールームの整備に対して補助を行うという制度を始めるとのことでした。東京都は財源が潤沢であるとはいえ、そのような設備にまで支援をするのかと驚きました。しかし、今沼委員がおっしゃったように、こうした環境整備を進めなければ、女性を採用すること自体が難しくなっているのが現実です。もはや働くうえでの基本的な条件になっていると感じます。</p> <p>東京都がここまで対応できるのは、豊富な財政力によるものだと改めて感じましたが、課題としての認識自体は広く共有されており、必要性については理解しています。</p>
<p>大島委員</p>	<p>職人さんの女性がいる場合に川崎市さんも今そういうことを検討始めていただいています。</p>
<p>福田市長</p>	<p>そうですね。それは経済労働局ではなく、まちづくり局が担当されているのですか。業界に特化した取組という位置づけなのでしょうか。</p>
<p>大島委員</p>	<p>それは建設業界のみを対象とした取組だったと記憶していますが、まだ実現には至っていないものの、そうした議論が進んでいる状況です。</p> <p>また、建設ディレクターについて補足しますと、現場に出る職種ではありません。現場事務所内のエアコンが効いた環境で、デスクワークを中心に業務を行う役割です。トイレについても、別に整備しています。</p>
<p>クルーズ委員</p>	<p>私は建設業に携わっており、躯体工事、外構工事、植栽工事の職人を抱えています。ちょうど一昨日、今年の厳しい暑さを耐え抜いてくれた職人への感謝と激励、そして今年の夏をどう乗り切るかについて議論する会議を行いました。</p> <p>その中で出た意見としては、暑い現場では1日に必要となる経費が大幅に増えるため、できれば手当をつけてほしいという声が多く挙がりました。今年はその手当の導入を検討しているところです。また、空調服のバッテリー代や飲み物代など、暑さ対策に必要な経費がどうしても増えてしまいます。</p> <p>外構工事は遮るものがない環境下での作業となるため、作業効率が大幅に低下します。体感としては、大島様がおっしゃっていた数字以上に落ちている印象で、おそらく60%前後まで下がっているのではないかと感じています。ブロックの積上げ本数などでも、その低下が顕著にわかります。</p> <p>県の会長からも、7月・8月を休業期間にしたいという趣旨の話を知っていますが、職人は働かなければ収入が得られないため、実際には難しい面があります。そのため、行政が率先して元請業者に適正な転嫁ができるようお手本のような仕組みを示していただけると、民間でも取り組みやすくなるのではないかと考えています。ぜひその点をご検討いただければと思います。</p> <p>また、沼委員のお話にもありましており、弊社でも女性の現場監督が外に出て働いていますが、これまで必要な設備面の配慮が十分ではなかったことに気づかされました。今後は女性が働きやすい環境についても、より丁寧に考えていきたいと思っています。</p>

<p>福田市長</p>	<p>現場の実情に基づいたリアルなお話を伺うことができまして、ありがとうございます。冒頭でも申し上げたとおり、課題解決には「合わせ技一本」で取り組む必要があり、行政としても主体的に動かなければ、総合的な改善にはつながらないと考えています。課題は非常に大きいものの、しっかりと取り組んでいかなければならないと認識しております。</p> <p>それでは、議題 2 に移らせていただいでよろしいでしょうか。</p>
<p>クルーズ 委員</p>	<p>退室</p>
<p>議題 2 「カスタマーハラスメント対策」について</p>	
<p>加藤課長</p>	<p>P 1</p> <p>まず、『カスタマーハラスメント』の定義でございますが、改正労働施策総合推進法に 3 つの要素をすべて満たすものと定義されており、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害する行為を指すものとされております。</p> <p>カスハラに該当しうる例と企業が悩む顧客等からの行為事例として、内閣府大臣官房政府広報室の資料を抜粋して、具体的な内容を下段に示しております。</p> <p>1 枚おめくりください。</p> <p>P 2</p> <p>「カスタマーハラスメントの現状」でございます。</p> <p>こちらのグラフは厚生労働省が令和 5 年度に実施した職場のハラスメントに関する実態調査の結果です。</p> <p>一番左側の青色の割合がハラスメントの相談件数の増加割合で、灰色の部分が相談件数の減少割合です。パワハラ・セクハラが、増加しているより減少しているという割合が高いのに比べ、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスハラについては減少しているに比べ増加しているという割合が高いのがわかります。</p> <p>下段の本市が調査を行った川崎市労働白書によると令和 6 年度と比べ、令和 7 年度は従業員からカスハラに関する相談を受けた経験が 3. 1 ポイント増加しています。</p> <p>1 枚おめくりください。</p> <p>P 3</p> <p>「カスタマーハラスメントの被害」でこちらも先ほど同様の厚生労働省の実態調査結果でございますが、業種別のカスハラ相談については多い順に「医療、福祉」、「宿泊業、飲食サービス業」、「不動産業、物品賃貸業」の順となっており、それぞれ 5 3. 9%、4 6. 4%、4 3. 4%となっております。また、具体的なカスハラによる損害・被害としては「通常業務の遂行への悪影響」が 6 3. 4% 労働者の意欲・エンゲージメントの低下が 6 1. 3%と続いています。</p> <p>1 枚おめくりください。</p>

P 4

「国の動向と法改正」についてでございますが、昨年6月11日にカスハラ対策の強化が改正労働施策総合推進法に盛り込まれ、令和8年10月1日までに施行が予定されております。

この法改正により、カスハラ対策は雇用管理上の措置義務とされ、今後、企業等が措置を講ずるに当たっての指針を国が示し、具体的な対策を推進することとなります。事業主が講ずべき具体的な措置内容等は、「事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発」「相談体制の整備・周知」「発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置」とされており、カスハラを想定した事前の準備と実際にカスハラが起きた際の対応を具体的に取る必要があるとございます。

1枚おめくりください。

P 5

次に「企業におけるカスタマーハラスメントの対応策」についてでございます。令和7年度川崎市労働白書によると、カスハラに対する市内企業の取組状況としては、「周知・啓発」が32.6%で最も多く、相談窓口の設置が23.3%、対応方針の明確化が23.2%と続いております。

下段に参考コラムとして、カスハラの攻撃対象として個人が特定されないように名札の表示方法を変更する対応の事例を掲載しております。

1枚おめくりください。

P 6

「国におけるカスタマーハラスメントの支援」でございます。厚生労働省では、業種別のカスハラ対策企業マニュアルや研修動画、取り組み事例発信などの企業向けの支援を実施しております。

消費者庁では、消費者向けに普及・啓発の取組を行っているところでございます。

1枚おめくりください。

P 7

「本市におけるカスハラ防止への支援」でございますが、川崎市労働白書による市内企業のカスハラに関する実態把握やかわさき労働情報による国の制度改正や支援メニューなどの周知、社会保険労務士による労働相談や介護・障害福祉サービス事業所向けカスハラ相談窓口の設置、企業の社内体制の構築支援として専門家派遣や働きやすい職場環境づくりの支援補助などの取組がございまして。

1枚おめくりください。

P 8

最後に参考として他都市におけるカスハラ防止への支援について、東京都と名古屋市の事例を掲載しております。

	資料2の説明については以上でございます。
福田市長	それでは皆様御意見はございませんでしょうか。
齋藤委員	お伺いしたいのですが、カスタマーハラスメントを行った方々に、外国籍、高齢者、若年層といった特定の傾向が見られるのかどうか、何か把握されている情報があれば教えていただけますでしょうか。
加藤課長	そのようなデータは取ってございません。今回カスハラをされた側のデータを載せております。
齋藤委員	<p>カスタマーハラスメントを行う側に、何らかの傾向があるのか、もし特定の傾向が把握されていれば、現在の対策をより効果的に絞り込むことができると考えています。</p> <p>例えば、社会的背景として、高齢者が年金では生活が苦しく、切迫した状況からハラスメントに至ってしまうというような要因があるのであれば、根本的な対策はその背景に対して講じるべきではないかと感じました。これはあくまでも例えですが、「行為の背景」に着目することで、異なるアプローチが可能になると思っています。そのため、カスハラを行う側に何か特徴的な傾向があるのか、もし把握されている情報があればぜひ教えていただきたいです。</p>
福田市長	御指摘ありがとうございます。しらべてみます。
村松委員	<p>齋藤委員がおっしゃったとおり、雇用主には従業員を保護する責任と対応義務が生じますが、そもそもの根幹には社会的背景が大きく影響しているのではないかと感じています。ヘイトスピーチなども同様で、背景となる社会状況が問題行動の発生につながっている面があります。</p> <p>そのため、個別の事案に対して雇用主が対応する必要があるとしても、根本的にどのように防止していくのかについては、国や自治体といったより大きな枠組みでの社会的責任があるのではないかと考えています。近年は深刻化している事例も多く、雇用主として従業員を守る体制づくりは不可欠ですが、それと同時に、この課題が社会全体の問題であることを示す必要があると思います。</p> <p>東京都をはじめ、条例化が進む自治体もありますが、「こうした行為はハラスメントであり、ハラスメントは許されない行為である」という明確なメッセージを社会全体として発していくことが重要ではないかと考えています。</p> <p>加えて、今回の制度改正により雇用主の対策が義務化されることで、中小企業の中には具体的な対応に困難を抱えるケースも想定されます。そうした中で、雇用主側から労働基準監督署等に「カスタマーハラスメントへの対応方法に困っている」という相談が寄せられることがあるのかどうか、お伺いしたいと思います。</p>

<p>渋谷署長</p>	<p>カスタマーハラスメントについては、労働基準監督署に直接相談が寄せられるケースはそれほど多くありません。むしろ多いのは、上司と部下の関係におけるパワーハラスメント、また異性間のセクシュアルハラスメントに関する相談です。</p> <p>一方で、カスタマーハラスメントについては、行政側が強い口調の相手に窓口で対応しなければならないケースが多いのが実情です。特に監督署の場合、労働基準法や労災保険法に基づき、賃金不払いの申立てや労災保険の請求処理を行う際に、申請者の意向と行政判断が一致しないことがあります。その際、必要以上に強く改善を求められたり、請求を迫られたりする事案が発生します。</p> <p>中には暴力行為に発展するケースもあり、行政としても非常に難しい対応を迫られる状況があります。申請者が生活困窮などの背景を抱えている場合、感情的になりやすい傾向も見られ、行政窓口の対応と安全確保が課題となっています。</p> <p>今回の法改正によるカスタマーハラスメント対策は、あくまで「雇用主による労働者のケア」を目的とした仕組みであり、社会全体における問題の一部分に対応するものにすぎません。根本的には、生活困窮などの社会的背景への対策も含め、より広い観点から取り組まなければならない問題であると考えています。</p>
<p>武井所長</p>	<p>神奈川労働センター川崎支所の武井でございます。県では、「ストップ！カスハラ神奈川宣言」を政労使8団体の共同で発出しています。内容としては、カスタマーハラスメントを「しない・させない」、互いの立場を尊重する、そして安心・安全に働ける環境づくりを目指すという趣旨でまとめたものです。昨年5月には県の広報紙の一面でも取り上げ、地域・社会全体でカスハラ防止の機運を高めるため広報を行いました。</p> <p>労働センターでは、宣言後も多くの労働相談を受けています。職場の人間関係に関する相談が非常に多く、その中にはパワハラやセクハラが含まれます。今年度からは新たに「カスタマーハラスメント」という切り口で相談件数の統計を取り始めました。公式な数字としては申し上げられませんが、月およそ10件程度、カスハラに関する相談を受けています。</p> <p>ただし、労働センター自体に、カスハラを解決したり、加害行為を行った方を直接指導する権限はありません。そのため、「カスハラとはどういうものか」「企業にはどのような義務があるか」「どこに相談すべきか」といった助言を行うことを中心に対応しています。相談は労働者側・使用者側の双方から寄せられています。</p> <p>また労使関係の健全な確立を目的に、労働教育も実施しています。今年度はカスタマーハラスメントを大きなテーマに掲げ、12月にはカスハラを取り上げた労働講座を開催しました。カスハラは職場の特殊性によって発生状況が異なるため、一律の規律づくりが難しい側面があります。そのため、職場実態を把握している労働組合が使用者と協議し、積極的に取り組むことが重要であるとの観点から、「ハラスメントと労働組合の役割」をテーマに講座を実施し、組合員保護のヒントを得ていただきました。</p> <p>さらに、2月には大和市において「企業のカスタマーハラスメント対策」をテーマとした講座を開催する予定です。私どもとしては、直接的な解決権限はありませんが、相談を受け、適切な機関につなぐことで今後も対応してまいりたいと考えています。</p>

福田市長	大高さんいかがでしょうか。
大高委員	<p>私も労務管理を扱う団体に所属しており、社会保険労務士としてカスタマーハラスメントの相談を受ける機会があります。東京都や名古屋市のカスハラ対策では、録音・録画を前提とした対応が進んでいます。しかし、職場の職員を含め、こうした“常に監視されている”状態へのアレルギー反応が強く、現場には抵抗感があります。</p> <p>職員からは「カスハラ対策を強化してほしい」という声がある一方で、事業主に求められる義務への対応となると、録音・録画の運用や管理者の負担が大きくなり、現場とのギャップが生じやすいのが実情です。特に管理者の方にとっては、自身が相談窓口となる立場から、「常に録音・録画されている」「内容が状況によっては開示されることがある」といった点に強い不安を抱くケースも見られます。</p> <p>こうした背景から、現在のところ、どこまで具体的な対応を進めるべきかについて慎重に検討している段階です。今回の法改正を踏まえて企業が負担すべきコストや運用のあり方なども含め、今後どのように進めるのが“正しい方向性”なのかを見極めながら対応していきたいと考えています。</p> <p>また、最近はや若い世代ほど“対人対応”が苦手な傾向があり、カスハラ対応の現場で戸惑うケースも多く見られます。そのため、必要に応じて研修なども実施していきたいと考えていますので、そうした際にはご相談させていただければと思います。</p>
福田市長	村松さんいかがでしょうか。
村松ルミ子委員	<p>最近、さまざまな場所を訪れるなかで、入口付近に「ストップ・カスハラ」のポスターが掲示されているケースが増えてきたと感じています。実際にお店の方に「このポスター、貼ってあるんですね」とお話ししたところ、</p> <p>怒りを抱えた状態で入店しようとする方が、このポスターを目にした瞬間に一度立ち止まり、感情が少し落ち着くことがあるとのことでした。こうした取り組みが、利用者側の行動抑制にも一定の効果を持つのだと実感したところです。</p> <p>また、電話対応においても「この通話は品質向上のため録音させていただきます」というアナウンスを流すだけで、相手方のトーンが穏やかになる、“ワンクッション”の効果があると聞いています。こうした仕組みも、カスタマーハラスメントの未然防止には有効であると感じました。</p>
柳田委員	<p>私どもの協会では、会員企業向けにハラスメント未然防止講習会を定期的を開催しています。講習時間は約3時間半ですが、参加された企業の方々からアンケートを頂く中で、特に規模の小さい企業ほど「相談先がよく分からない」という声が多く寄せられています。</p> <p>本日ご紹介いただいた相談体制についても資料に記載がありますが、相談窓口の周知やアナウンスが、まだ十分に行き届いていないのではないかと感じています。協会としても、これらの窓口情報を会員企業に紹介し、案内を強化していきたいと考えています。</p>

<p>栗原委員</p>	<p>私の業務は普段、労務管理が中心で、特に従業員が病気になった際の対応などを行っています。その中で近年、極めて顕著に増えているのが、いわゆるストレスやうつなどの「精神障害」で休職・治療に至るケースです。私の感覚では、10年前と比べると2倍、3倍ではきかないほど増加している印象があります。</p> <p>こうした精神的な不調が増えている背景には、職場におけるパワーハラスメントやカスタマーハラスメントの影響が大きいと考えています。特にサービス業では、お客様からのカスハラによって精神的に追い込まれ、ストレス起因の病気につながる事例が非常に多く見られます。もちろん、本人の精神的な脆弱性など個々の特性もありますが、それ以上に「外的要因としての加害者の存在」が深刻な影響を及ぼしていると感じています。</p> <p>その意味で、冒頭にあった議論とも重なりますが、「なぜこうした行為が社会で多発するのか」という背景理解は不可欠であり、加害者側にどのような傾向や特徴があるのかを把握することが、根本的な対策につながるのではないかと考えています。</p> <p>私が持っている資料によると、加害者となるケースが最も多いのは45歳から59歳の層であり、職業としては営業職の会社員、経営者、自営業者が比較的多いという調査結果があります。こうした特性があるのであれば、どの層に対してどのような働きかけを行うべきか、集中対策を検討する必要があるのではないかと考えています。</p>
<p>福田市長</p>	<p>ありがとうございます。以前、7～8年ほど前にメーデーでご挨拶させていただいた際にも申し上げましたが、私たちは働く側であると同時に、サービスの「受け手」である消費者でもあります。そのため、過剰なサービスを求めすぎることについても、改めて考える必要があるという話をしたことを思い出しました。</p> <p>今回の議論を通じて、働く側・サービスを提供する側である一方で、日常生活では自分たちもサービスの受け手であるという「両面性」をしっかりと認識することが大切だと感じています。職員だけでなく、私たち自身も含め、サービスを受ける立場の振る舞いについて繰り返しメッセージを発信していくことが、カスタマーハラスメントを生まない社会をつくるための土壌形成につながるのではないかと考えています。</p> <p>では、カスタマーハラスメントに限らず、本日の議論全体を通して、まだご発言いただいていない方もいらっしゃると思いますので、この機会にぜひご意見をいただければと思います。皆さまと共有しておくことが望ましい点があれば、どうぞご発言をお願いいたします。</p>
<p>長山委員</p>	<p>行政の立場から申し上げますと、カスタマーハラスメントについては、先ほど渋谷署長からのお話にもあったとおり、職員アンケートの結果にも、労働者の意欲低下や通常業務への影響といった深刻な項目が表れてきています。企業にとっても深刻な人手不足の中で、従業員が休職に追い込まれることは非常に大きな損失であり、重大な問題と認識しています。</p> <p>資料にもありますとおり、対応方針が「特になし」と回答している企業がまだ45.5%と多く、こうした点に対して行政として何か支援や働きかけができないかと感じています。</p> <p>また、議題の冒頭で福田市長からもお話がありましたが、ハローワークとしても取り</p>

	<p>組めることがあると考えています。リスキリングや職業訓練などの支援策も関係してきますし、特に建設業界については、若者や女性から「厳しい」「きつい」というイメージを持たれてしまうことが多く、建設ディレクターという職種自体の魅力が十分に伝わっていない可能性があります。</p> <p>そのため、ハローワークとして求人を受け付ける際には、求人票の情報だけでは伝わりきれない魅力や働きやすさ、キャリアの可能性などをしっかり PR できるような工夫していく必要があると感じました。本日の議論を通して、その点を改めて認識したところです。</p>
<p>福田市長</p>	<p>川崎市としても、カスタマーハラスメント対策方針を策定する予定であり、条例ではないものの、市独自の取り組みを進めていく考えです。具体的には、来年度予算において「録音機能付きの電話」を導入することを決定しています。</p> <p>大高委員からもご指摘があったように、録音という仕組みには管理職を含め一定の抵抗感があることも認識しています。しかし、まずは導入し、実際に運用してみないと分からない部分も多いため、試行しながら効果を確認していく方針です。</p> <p>実際、市へのカスタマーハラスメントは、暴力そのものではないものの、非常に強い口調での長時間の電話や、1時間半～2時間に及び電話を切らせない行為など、深刻なケースが繰り返し発生しています。これらは早期に組織として対応しなければ、担当職員のメンタル面への影響が大きいと、市として組織的に対処できる体制を整えていく考えです。</p> <p>今後は、録音電話の導入を含め、実際に運用した結果どうであったか、効果や課題などについても共有し、他の機関や事業者の参考となるよう情報提供を行っていきたいと考えています。また、皆さまのほうでも「この取り組みは有効だった」「ここは難しかった」といった事例がありましたら、引き続きこの場で共有いただくと大変ありがたいと思います。</p> <p>以上をもちまして、本日の議題は終了といたします。皆さま、ご参加とご協力を誠にありがとうございました。</p>
<p>井野部長</p>	<p>皆さま、本日はさまざまなお意見をいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>以上をもちまして、本日の懇談会は終了といたします。</p> <p>次回の開催は来年度を予定しております。時期が参りましたら改めてご連絡を差し上げますので、引き続きよろしく願いいたします。</p> <p>それでは、以上で閉会とさせていただきます。</p> <p>本日は誠にありがとうございました。</p>

以上