

公開学習会「今日から始めるカスハラ対策」実施のご報告

性の平等に関する委員会 委員 山本 真由美 (62期)

1 書籍「今日から始めるカスハラ対策 Q&A118」出版

カスタマーハラスメントが社会問題化していることを受けて、東京都は全国で初めてカスハラ防止条例を2024年10月4日に制定し、さらには2025年に労働施策総合推進法が改正され、カスハラについて事業主の雇用管理上の措置が義務化された。

性の平等に関する委員会の労働プロジェクトチームにおいては、女性が多いサービス業の分野でカスハラが多数発生していることを以前から把握し、問題視していた。また、かねてより活発に活動しているセクシュアル・マイノリティプロジェクトチームにおいても、取引先や利用者からのSOGIハラ（性的指向および性自認についてのハラスメント）について深刻な問題であると捉えていた。

そのため、上記条例制定や法改正に合わせて、セクシュアル・マイノリティプロジェクトチーム兼任者も含む労働プロジェクトチームで、2025年12月3日に「今日から始めるカスハラ対策 Q&A118」（一般社団法人金融財政事情研究会）を出版し、執筆者の豊富な経験から、事業者が取るべきカスハラ対策を多数盛り込んだ。

そして、その出版を記念し、2025年12月12日に市民向けの公開学習会「従業員と経営を守るために 今日から始めるカスハラ対策」を開催する運びとなったものである。

2 公開学習会の内容

第一部は内藤忍氏（独立行政法人労働政策研究・研修機構研究員）による基調講演であった。

東京都のカスハラ防止条例は、労使の代表者、労働法の専門家などをメンバーとする「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」で審議され、内藤氏も同検討部会に参加してい



たので、内藤氏からは条例の解説を中心に講演がなされた。東京都がさがけとなったものの、その後、東京都以外の自治体でも同様のカスハラに関する条例が相次いで定められたため、それについての解説もなされた。

内藤氏の基調講演は、データ等を示しながら行われたため非常に分かりやすく、それでいて長年の研究に裏打ちされた深みのあるものであったため、参加者はそれぞれバックグラウンドは異なっても、真剣に聞き入っていた。

カスハラがいかに労働者に深刻な影響を与えているかが基調講演で浮き彫りとなり、個々の会社や店舗の問題ではなく、社会全体の問題としてカスハラを捉えるべきであるということを確認することができた。

第二部は労働プロジェクトチームによる解説であった。

上記のカスハラ書籍の執筆者が複数名登壇し、自身が執筆を担当した部分を中心に解説を行った。

その内容は、法令の解説から始まり、総論としてのカスハラを受けた時の対策、そして、業界別の対策について具体例を交えて説明した。

市民向けの学習会であるので、主にカスハラ対策の実践的アドバイスがなされ、しかも実際に起こりそうな事例を挙げての対策を提示した。

なお、途中で地震が発生したものの、会場参加者の安全を確保し、Zoom参加者にもアナウンスを行うといった危機対応を直ちに行ったため、安全が確認されてすぐに再開することができた。

会場での書籍販売も盛況であったほか、参加者アンケート



でも「参考になった」と大変好評で、出版記念にとどまらない非常に有意義な公開学習会となった。