



年 組 名前

道新ワークシート

道カスハラ防止条例

罰則なく実効性課題

北海道議会が26日に可決したカスタマーハラスメント（カスハラ）防止条例は、カスハラが社会問題となる中、東京都に続き都道府県で2例目となる先進的な取り組みだ。ただ罰則規定のない「理念条例」のため、実効性をどう確保していくかが今後の課題となる。

カスハラは顧客や取引先による従業員への暴言や過剰な要求、商品への不当な言いがかりといった迷惑行為で、従業員の精神的疾患や離職にもつながっている。条例は防止に向けて道民や事業者、市町村、北海道の責務を規定した。

分が多い。実効性を高める鍵は、カスハラの具体例や対策を示すことだ。道と同様に条例に罰則規定のない都は、カスハラに当たる内容を盛り込んだ指針や業界向け共通マニユアルの作成を検討する。

道も来年4月1日の施行に向け、カスハラへの適切な対処方法や事例などを盛り込んだ指針の作成や相談体制の整備を進める構え。指針でどこまで具体化し、防止につなげられるかが問われる。

鈴木直道知事は26日の記者会見で、事業者や学識経験者などの意見を聞き指針を作成すると明言。その上で「道が他の模範となるように、条例制定を契機に率先して取り組んでいかなければならない」と述べた。

(久保耕平)

2024年 11月27日(水) 朝刊 全道版 5ページ (記事は再編集しています)

① カスハラ(カスタマーハラメント)とは何ですか。

記事を参考に書きなさい。

② この条例には罰則はありませんが、罰則を設けるべきだと思いますか。

記事の内容を踏まえて、あなたの考えを書きなさい。