

2025年11月6日

労働政策審議会雇用環境・均等分科会 御中

公益社団法人全国精神保健福祉会

改正労働施策総合推進法に基づくカスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定についての意見

公益社団法人全国精神保健福祉会(通称みんなねっと)は、精神障害のある本人およびその家族の立場を代表する全国組織として、改正労働施策総合推進法に基づくカスタマーハラスメント防止指針の策定にあたり下記の意見を申し述べます

1、 カスタマーハラスメント防止措置に関する指針策定に当たって留意すべき事項

① 合理的配慮とクレームの混合の防止

障害者差別解消法に基づく合理的配慮を求める行為は正当な権利行使であり、即ちカスタマーハラスメントに該当するものではありません。このことが浸透していないと、精神障害者に対して間違った理解が生じかねません。説明に時間を要する、表現が分かりにくいなどの事情が起きやすく、これを「過剰な要求」と誤解しないよう、指針に明記することを求めます。

② 二重の立場への配慮

精神障害者は消費者としてサービスを受ける立場にあると同時に顧客対応を担う労働者として働く立場にもあります。

指針には「顧客としての精神障害者への合理的配慮」と「従業員として精神障害者が安心して働ける、物的、人的な環境整備」の双方を反映することが不可欠です。

③ 具体的事例に基づいた運用

障害特性に基づく合理的配慮が誤解されない様に具体的事例を示しつつ、指針を策定すること、抽象的な禁止規定に留まることなく、より分かりやすい運用を望みます。

2、指針策定後の周知に当たっての留意すべき事項

①トラブル防止に資する工夫

事業者・労働者が合理的配慮を理解しやすいよう、具体的な工夫を示すことが重要です。

例：手順や説明内容の可視化、時間に余裕を持たせた対応、繰り返しの確認の実施、リフレーミング辞書などを利用した伝え方の工夫、安心して相談出来る窓口の設置など

②具体的事例の活用

内閣府「合理的配慮の提供等の事例集」等の既存資料を周知・研修に活用することが有効です。

とりわけ精神障害者に関する事例については、当事者や家族の声を反映したケースを補充し、現場理解の促進に資することを求めます。

3、 結語

カスタマーハラスメント防止の趣旨を尊重しつつ、障害のある人が適切にサービスを受け、且つ、安心して働ける社会を実現するためには「合理的配慮」と「クレーム」の線引きを誤らないことが不可欠です。

当法人として、精神障害者当事者とその家族の立場から、障害者差別解消法の理念と整合性を保った指針策定と実効性のある周知・研修の推進を強く要望致します。

尚、合理的配慮という言葉をやさしくする表現として「人に対しての気遣い」という意味を込めると理解が広がるのではないかと追記しておきます。