

## 消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する法律案要綱

### 第一 目的

この法律は、消費者が苦情の申出等を行う機会を十分に確保すること等その利益を擁護することが重要である一方で、消費者対応業務関連特定行為が従業者等の業務の遂行に支障を生じさせ、及び従業者等の心身に重大な影響を及ぼすとともに、事業者の事業活動や他の消費者の消費生活にも支障を及ぼすおそれがあるものであること等に鑑み、消費者対応業務関連特定行為対策（消費者対応業務関連特定行為に係る問題に対処するための施策をいう。以下同じ。）に関し、基本理念を定め、国の責務等を明らかにし、及び基本方針の策定その他消費者対応業務関連特定行為対策の基本となる事項を定めること等により、消費者の利益が擁護されるよう配慮しつつ消費者対応業務関連特定行為対策を総合的に推進して、従業者等がその有する能力を有効に発揮するとともに健康で充実した生活を営むことができるようにし、もって従業者等の福祉の増進と社会経済の健全な発展に資することを目的とすること。

（第一条関係）

### 第二 定義

1 この法律において「消費者対応業務」とは、事業者の使用人、役員その他の従業者又は個人事業者

(以下「従業者等」という。)が、個人に対する物品又は役務の提供その他これに準ずる事業活動(専ら従業者等としての個人に対して行うものを除く。)に係る業務の相手方に接し、又は応対する業務をいうこと。

2 この法律において「消費者対応業務関連特定行為」とは、従業者等に対し、その消費者対応業務に関連して行われるその相手方の行為のうち、著しく粗野又は乱暴な言動を行うことその他の行為であつて当該従業者等に業務上受忍すべき範囲を超えて精神的又は身体的な苦痛を与えるおそれのあるもの(当該従業者等と業務上の関係を有する従業者等がその業務に関して行うものを除く。)をいうこと。

(第二条関係)

### 第三 基本理念

1 消費者対応業務関連特定行為対策は、消費者対応業務関連特定行為により従業者等の就業環境が害されないようにすることを旨として推進されなければならないこと。

2 消費者対応業務関連特定行為対策は、その従業者等に消費者対応業務を行わせる事業者(以下単に「事業者」という。)が消費者対応業務関連特定行為に係るその従業者等の保護のための取組(以下

「消費者対応業務関連特定行為に係る取組」という。）を主体的に行うことが重要であるという認識の下に推進されなければならないこと。

3 消費者対応業務関連特定行為対策を推進するに当たっては、消費者の苦情の申出等を行う機会を十分に確保することが当該消費者の利益を擁護するものであるとともに事業者の事業活動の発展に資することに鑑み、消費者からの苦情の申出等が不当に妨げられることのないよう特に配慮しなければならないこと。

(第三条関係)

#### 第四 国の責務等

1 国は、第三の基本理念にのっとり、消費者対応業務関連特定行為対策を総合的に策定し、及び実施する責務を有すること。

2 地方公共団体は、第三の基本理念にのっとり、消費者対応業務関連特定行為対策に関し、国との連携を図りつつ、その地域の特性に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有すること。

3 事業者は、国及び地方公共団体が実施する消費者対応業務関連特定行為対策に協力するとともに、消

費者対応業務関連特定行為に係る取組を主体的に行う責務を有すること。

4 事業者団体（事業者を構成員に含むものに限る。以下同じ。）は、国及び地方公共団体が実施する消費者対応業務関連特定行為対策に協力するよう努めるとともに、その構成員である事業者が行う消費者対応業務関連特定行為に係る取組について、必要な助言、協力その他の援助を行う責務を有すること。

5 国民は、消費者対応業務関連特定行為を防止することの重要性に対する関心と理解を深めるよう努めるものとする。

（第四条関係）

#### 第五 消費者対応業務関連特定行為防止啓発月間

1 国民の間に広く消費者対応業務関連特定行為を防止することの重要性に対する関心と理解を深めるため、消費者対応業務関連特定行為防止啓発月間を設けること。

2 消費者対応業務関連特定行為防止啓発月間は、十月とすること。

3 国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為防止啓発月間の趣旨にふさわしい事業を実施するよう努めるものとする。

(第五条関係)

## 第六 法制上の措置等

政府は、消費者対応業務関連特定行為対策を実施するため必要な法制上又は財政上の措置その他の措置を講じなければならないこと。  
(第六条関係)

## 第七 基本方針

1 政府は、消費者対応業務関連特定行為対策の総合的な推進に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならないこと。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- ① 消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する基本的な方向
  - ② 第八の基本的施策の実施に関する基本的な事項
  - ③ ①及び②に掲げるもののほか、消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する重要事項
- 3 厚生労働大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならないこと。
- 4 厚生労働大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、内閣総理大臣その他の関係行政機関の長

と協議するとともに、消費者対応業務関連特定行為対策推進協議会の意見を聴くものとする。

5 厚生労働大臣は、3による閣議の決定があったときは、遅滞なく、これを公表しなければならないこと。

6 政府は、定期的に、消費者対応業務関連特定行為に関する実態調査を行い、その結果を公表しなければならないこと。

7 政府は、6による実態調査の結果を踏まえつつ、適時に、基本方針に基づく施策の実施の状況について、評価を行わなければならないこと。

8 政府は、消費者対応業務関連特定行為に関する状況の変化を勘案し、及び7の評価を踏まえ、少なくとも五年ごとに、基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更しなければならないこと。

(第七条関係)

## 第八 基本的施策

一 事業者が行う消費者対応業務関連特定行為に係る取組の促進

国及び地方公共団体は、事業者が行う消費者対応業務関連特定行為に係る取組を促進するため、次に掲げる施策その他の必要な施策を講ずるものとする。

① 消費者対応業務関連特定行為の事例、事業者が行う消費者対応業務関連特定行為に係る取組によりとられることとなるべき消費者対応業務関連特定行為への適切な対処方法その他の必要な事項を定めた指針を作成し、公表すること。

② 事業者及び事業者団体に対し、消費者対応業務関連特定行為に係る取組に関する事例その他のその実施に有用な情報の提供を行うこと。

③ 事業者又は事業者団体による消費者対応業務関連特定行為への具体的な対処の方針の作成に関し、必要な助言その他の援助を行うこと。

④ 事業者に対し、消費者対応業務関連特定行為に係る取組の実施のための助成を行うこと。

⑤ 消費者対応業務関連特定行為があった場合における、事業者による正確な事実の把握、記録の作成及び保存その他の消費者対応業務関連特定行為への事後対応及び将来の消費者対応業務関連特定行為への適切な対処に資する取組を支援すること。

⑥ 消費者対応業務関連特定行為があつた場合において事業者が消費者対応業務関連特定行為への対処に関する専門的知識を有する者の助言及び指導その他の必要な援助を受けることができる体制の整備を行うこと。

(第八条関係)

## 二 相談体制の整備等

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為により心身に被害を受けた従業者等（以下「被害従業者等」という。）からの相談に的確に応ずるため、身近に相談することができる体制の整備その他の必要な施策を講ずるものとする事。

(第九条関係)

## 三 保健医療サービスの提供

国及び地方公共団体は、被害従業者等が消費者対応業務関連特定行為により心身に受けた影響から回復することができるようにするため、当該被害従業者等に対しその心身の状況に応じた適切な保健医療サービスが提供されるよう必要な施策を講ずるものとする事。

(第十条関係)

## 四 再就職の促進等



国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為により心身に被害を受けたため離職を余儀なくされた者の就業を促進するため、職業紹介、職業訓練等の体制の整備その他の必要な施策を講ずるものとする。

(第十一条関係)

#### 五 民間団体の活動に対する支援

国及び地方公共団体は、民間の団体が行う消費者対応業務関連特定行為の防止、被害従業者等に対する支援等に関する活動を支援するため、情報の提供、助言、助成その他の必要な施策を講ずるものとする。

(第十二条関係)

#### 六 人材の育成等

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為に係る取組に関する専門的知識を有する人材その他の消費者対応業務関連特定行為対策の推進に寄与する人材の育成、資質の向上及び確保を図るため、消費者対応業務関連特定行為に係る取組に関する研修の確保及び情報の提供その他の必要な施策を講ずるものとする。

(第十三条関係)

#### 七 調査研究の推進等

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為があつた場合における適切な対処方法に関する研究その他の消費者対応業務関連特定行為対策に関する調査及び研究の推進並びにその成果の普及に必要な施策を講ずるものとする事。

(第十四条関係)

#### 八 啓発及び教育等

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為を防止することの重要性に対する国民の関心と理解を深めるため、七の調査及び研究の成果を踏まえた啓発活動及び教育活動の実施その他の必要な施策を講ずるものとする事。

(第十五条関係)

#### 九 連携協力体制の整備

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為対策が効果的に実施されるよう、関係省庁相互間その他関係機関、労働者団体、事業者団体その他の民間の団体等における連携協力体制の整備を図るために必要な施策を講ずるものとする事。

(第十六条関係)

#### 第九 消費者対応業務関連特定行為対策推進協議会

1 厚生労働省に、消費者対応業務関連特定行為対策推進協議会（以下「協議会」という。）を置く事。

- 2 協議会は、次に掲げる事務をつかさどること。
  - ① 基本方針に関し、第七の4の事項を処理すること。
  - ② ①に掲げるもののほか、厚生労働大臣の諮問に応じ、消費者対応業務関連特定行為対策に関する重要事項を調査審議すること。
  - ③ 第七の6による実態調査の実施の状況について評価を行い、必要があると認めるときは、厚生労働大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。
- 3 協議会は、2の③に掲げる事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長に対し、資料の提出、意見の表明、説明その他必要な協力を求めることができること。
- 4 協議会は、委員二十人以内で組織すること。
- 5 協議会の委員は、消費者対応業務を行う従業者等を代表する者、事業者を代表する者及び学識経験を有する者のうちから、厚生労働大臣が任命すること。
- 6 協議会の委員は、非常勤とすること。

(第十七条及び第十八条関係)

## 第十 施行期日等

### 一 施行期日

この法律は、公布の日から起算して三月を超えない範囲内において政令で定める日から施行すること。

(附則第一条関係)

### 二 基本方針の最初の検討

第七の8による基本方針の最初の検討は、第七の3による閣議の決定があつた日からおおむね三年以内に行うものとする。

(附則第二条関係)

### 三 消費者対応業務関連特定行為に対する規制の在り方の検討

1 政府は、この法律の施行後二年を目途として、この法律の施行の状況等を勘案し、消費者対応業務関連特定行為に対する規制の在り方について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

2 1による検討を行うに当たっては、厚生労働大臣は、協議会の意見を聴くものとする。

(附則第三条関係)

#### 四 その他

その他所要の規定の整備を行うこと。