

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【概要】

立法の背景・目的

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の擁護が重要

客からの
悪質クレーム・迷惑行為

従業者等の業務の遂行に支障を生じさせ、
従業者等の心身に重大な影響を及ぼす

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

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

従業者等が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する

消費者対応業務関連特定行為

※ 本法案の対象となる悪質クレーム・迷惑行為を次のように整理

加害者

消費者対応業務

被害者

取引先
の従業者
上司
同僚

客
(個人)

①

個人への物品・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は除く)に係る業務
の相手方に接し、又は対応する業務
※ 客に接することが通常想定されていない業務も広く対象とする

従業者等

使用人 役員

業務上の関係を
有する者がその
業務に関して行
うものは除く



②

に関連して行われる行為のうち、
従業者等に業務上受忍すべき範囲を超えて
精神的・身体的な苦痛を与えるおそれのあるもの
(例：著しく粗野又は乱暴な言動)

個人事業主・一部の業
務を行う公務員も含む

基本理念

- (1) 従業者等の就業環境が害されないようにすること
- (2) 事業者が取組を主体的に行うことが重要であること
- (3) 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すること

基本方針等

策定・変更

基本方針

実施に関する
基本的な事項
を明記

評価

政府

① 基本方針の策定・変更

・ 厚生労働大臣が案を作成
・ 5年ごとに検討(初回は3年)

② 定期的な実態調査

意見

消費者対応業務関連特定行為対
策推進協議会(厚生労働省に設置)

・ 従業者等の代表者
・ 事業者の代表者
・ 学識経験者

評価

基本的施策

① 事業者が行う取組の促進

- 指針(消費者対応業務関連特定行為の事例、対処方法等を明記)の公表
- 取組事例等の情報の提供
- 事業者又は事業者団体によるマニュアルの作成に関する助言等
- 取組実施のための助成
- 事後対応等に資する取組(事実の把握・記録の作成等)の支援
- 専門家の助言等の援助に関する体制の整備 等

② 相談体制の整備等

③ 保健医療サービスの提供

④ 再就職の促進等

⑤ 民間団体の活動支援

⑥ 人材の育成等

⑦ 調査研究の推進等

⑧ 啓発及び教育等

⑨ 連携協力体制の整備

その他

○国の責務等

○防止啓発月間(10月)

○法制上の措置等

○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 ※検討に当たり、協議会の意見を聴く

施行期日：公布から3月以内