

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】

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ること及び従業者等の心身に重大な影響を及ぼすおそれがあること等に鑑み、消費者対応業務関連特定行為対策に関し、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について定めるとともに、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、従業者等がその有する能力を有効に発揮して健康で充実した生活を営むことができるようにし、もって国民経済の健全な発展に資することを目的とすること。

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、代表者その他の従業者又は個人事業者（以下「従業者等」という。）が、消費者に対する商品若しくは権利の販売又は役務の提供を行うに当たり、当該消費者に接し、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、従業者等に対し消費者対応業務に関連して行われる行為のうち、著しく粗野又は乱暴な言動その他の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行為（他の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。

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、事業者が消費者対応業務関連特定行為対策に係る取組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の保護にとって重要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。

四 国の責務等

- 1 国は、三の基本理念（以下単に「基本理念」という。）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、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対策に係る取組を主体的に行うものとする。
- 4 事業者団体は、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の推進のための施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対策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ものとする。
- 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。

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、10月とする。
- 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。

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。

七 基本方針

- 1 政府は、基本理念にのっとり、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方向
 - ② 八に定める基本的施策の実施に関する基本的な事項
 - ③ ①及び②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、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。

7 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6の評価を踏まえ、少なくとも5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には、これを変更しなければならないこと。

8 3から5までは、基本方針の変更について準用すること。

八 基本的施策

1 事業者が行う消費者対応業務関連特定行為対策に係る取組の促進

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対策に係る取組を促進するため、次の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具体的内容、事業者が消費者対応業務関連特定行為に適切に対処する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対策に係る取組に関する事例その他の当該取組の実施に有用な情報の提供を行うこと。
- ③ 事業者に対し、消費者対応業務関連特定行為対策に係る取組の実施のための助成を行うこと。
- ④ 事業者に対し、消費者対応業務関連特定行為があった場合におけ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。
- ⑤ 事業者が、消費者対応業務関連特定行為があった場合において、消費者対応業務関連特定行為対策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。

2 相談体制の整備

国及び地方公共団体は、消費者対応業務関連特定行為により被害を受けた従業者等（3及び5において「被害従業者等」という。）からの相談に的確に応ずるため、身近な相談体制の整備その他の必要な施策を講ずるものとする。

3 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。

4 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被害を受けたため離職を余儀なくされた者の就職を促進するため、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。

5 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、財政上の措置その他の必要な施策を講ずるものとする。

6 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対策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対策に関する情報の提供、研修の機会の確保その他の必要な施策を講ずるものとする。

7 連携協力体制の整備

国及び地方公共団体は、1から6までの施策の効果的な実施を図るため、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の間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。

8 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に関する実態の定期的な調査、消費者対応業務関連特定行為があった場合において適切に対処する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に関する調査及び研究の推進並びにその成果の普及のために必要な施策を講ずるものとする。

9 啓発及び教育

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、8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。

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、基本方針に関し、七の4（七の8において準用する場合を含む。）の事項を処理するとともに、八の8の定期的な調査の実施の状況について評価を行うため、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。）を置くこと。
- 2 協議会は、委員20人以内で組織すること。
- 3 協議会の委員は、従業者等を代表する者、事業者を代表する者及び消費者対応業務関連特定行為対策に関する専門的知識を有する者のうちから、厚生労働大臣が任命すること。
- 4 協議会の委員は、非常勤とすること。
- 5 2から4までのほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定めること。

十 施行期日等

- 1 この法律は、公布の日から起算して3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。

- 2 政府は、この法律の施行後2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。
- 3 政府は、2の検討を行うに当たっては、協議会の意見を聴くものとする。
- 4 協議会は、九の1のほか、3の事項を処理すること。
- 5 関係法律について所要の規定の整備を行うこと。