

次の質問に移ります。カスタマーハラスメント対策についてです。

厚生労働省は、2022年に、カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを作成し、企業が従業員を守るために対応すべき課題の一つに挙げ、対策を義務づける方針を示しています。

顧客からのクレーム、言動のうち、実現するための手段が、社会通念上不当なものであって、労働者の就業関係が害されるもの、例えば、大声を上げたり、業務を妨害したり、無理に居座ったりする行為は、威力業務妨害罪や不退去罪に問われる可能性があります。

このような事態は、企業だけでなく、ここ数年、多くの自治体にも取り上げられ、対策に取り組む自治体が増えています。

東京都では、2024年に、カスタマーハラスメントの防止を目指す条例が、東京都議会で可決され、何人もあらゆる場においてカスハラを行ってはならないと定め、全国で初めて公的機関においても、カスハラ防止に焦点を当てた条例が成立しています。

東京都のほかに、対策を実施している自治体は、全国で劇的に増加しています。これらの自治体の対策としては、名札の名字のみの表記、条例や要綱、マニュアルの作成、カスハラ抑制のためのポスター掲示、実態調査による、状況把握と周知などが挙げられます。

また、カスハラ対策として重要なことは、悪質なクレームや、迷惑行為を減らすといった、外的問題へのアプローチのほか、上司や同僚の援護、理解が得られるよう、職場環境を再構築することや、被害を受けた対応者を救済するといった、内在的な問題アプローチが重要と報告されています。

このような状況において、新居浜市の取組について質問します。これまで、カスハラに関する調査を行ったことがありますか。あるとすれば、その結果はいかがですか。ないとすれば、カスハラに対するこれまでの認識はどのようなですか。

また、カスハラに対して、今後の取組はどのように考えていますか。

東京都などが条例を制定していますが、この動きをどのように捉えていますか。さらに、職場でのカスハラ被害者保護など、組織的な対応の必要については、どのようにお考えですか。

市は、これまで人材育成に力を入れていますが、職員の持つ課題を見逃さないように注意することも必要と考えますがいかがでしょうか。

○議長（小野辰夫） 答弁を求めます。高橋総務部長。

○総務部長（高橋聡）（登壇） カスタマーハラスメント対策についてお答えいたします。

まず、カスハラに関する調査についてでございます。

これまでに、カスハラに関する調査を行ったことはございませんが、これに該当するような事象は起きていると認識しております。

次に、カスハラに対する今後の取

組についてでございます。

令和6年12月26日付、総務省通知により、行政サービス利用者等の言動で、明らかに限度を超えているような事象が発生した場合は、内容に応じて職員の救済を行うことになっております。そこで示されている民間企業向けマニュアル等を参考にしながら、クレームや迷惑行為の排除、その行為に対する心構えや準備、被害の救済等の在り方について検討してまいります。

次に、東京都などが条例を制定している動きについてでございます。

事業者や顧客等も含めた取組につきましては、東京都における成果や、愛媛県や他の市町の動向等を注視しながら検討してまいりたいと考えております。

次に、職員の持つ課題を見逃さないように注意することについてでございます。

カスハラを受けた職員が、そのストレスにより課題を抱えてしまうことはあると思われまます。

管理監督者は、その早期発見に努め、課題解決のために必要な手当てをすることはもちろんですが、まずはその予防のため、カスハラへの対応を職員個人に任せるのではなく、組織的に対応をするための体制整備が求められるものと考えております。

○議長（小野辰夫） 越智克範議員。

○14番（越智克範）（登壇） ただいまの答弁は、カスハラに対して新居浜市は、これからは、すぐに動くことはないということなんですか。対策は、すぐに立てる方向にはないということですか。

○議長（小野辰夫） 答弁を求めます。高橋総務部長。

○総務部長（高橋聡）（登壇） 越智議員さんの御質問にお答えいたします。

すぐに動かないのかということなんですけども、先ほどの答弁にありましたように、昨年の12月に総務省から自治体のほうでもやりなさいよというふうな通知がまいっております。その中には、民間企業向けのマニュアルが示されております。それを基に、新居浜市でも、今現在は、職員同士のハラスメントについての対応マニュアルがあるんですけども、そこに加えるような形でカスハラについての対応も、早期に制定しなければならないなと考えておるところです。

○議長（小野辰夫） 越智克範議員。

○14番（越智克範）（登壇） 自治体の行政サービス維持のためにも、職員の安全を守る必要性というのは、私は高いんじゃないかと思えます。

もちろん行政サービスで、住民にも理解してもらうことが必要なんですけど、このカスハラ対策については、なるべく早く対応をしたほうが、私はいんじゃないかというふうに思います。ひとつ、御検討をよろしくお願いします。