

令和8年1月20日

浜田市議会議長 澁谷 幹 雄 様

議員名 芦谷 英 夫

調 査 研 究 活 動 報 告 書

下記のとおり調査研究のため視察を行ったので報告します。

記

- 1、視 察 先 美郷町カスタマーハラスメント防止条例について
- 2、視察事項 同町が制定した条例について、制定に至った背景、制定の過程、議会の対応、制定後の町政運営、町民への啓発など
- 3、視察の目的 ハラスメント問題が全国的な課題となり、労働施策総合推進法など関係法令が改正され、自治体として急がれる政策課題となっており先進例の調査を行う。
- 4、視 察 者 市民クラブ（芦谷英夫、小川稔宏、戸津川美二）
- 4、期 間 令和8年1月19日（月）
- 5、経 費 ガソリン代 959円（浜田市⇄美郷町）
- 6、視察のポイント・議員活動や市政への反映など
浜田市でも同様の問題があり、特別委員会を設置して条例化などを進めており、幅広く先進例に学び実効性のある条例制定などを進める。



「カスタマーハラスメント防止に関する条例について」

令和8年1月20日

- 1 日 時 令和8年1月19日（月）13時55分～14時50分
- 2 調査先 美郷町
- 3 説明者 美郷町総務課 課長 中原 輝文 担当 福嶋 貴志
- 4 概 要

- ① 美郷町では、職員に対するカスハラから職員を守る、業務への支障を防ぐことを目的として、令和7年9月のカスタマーハラスメント防止条例制定を進めていたが、条例の対象を事業者や町民にも広げる、町全体に及ぼすとして、改めて同年12月に制定され令和8年2月1日施行された。（推測すると、町の実情として議員に加え町民によるハラスメントもあったと思われる）
- ② 条例は9か条からなり、カスタマーハラスメントの禁止、町の責務、町における対策・目的、事業者の責務、就業者・町職員等の責務、顧客等の責務などについて定められているが、相談機関、第3者機関、罰則規定、ハラスメントがあった場合の解決の方策などが定められていない。
- ③ 職員組合の調査では1/4がカスハラを経験、管理職アンケートでは1/3がカスハラを経験しており、令和7年の労働施策総合推進法改正でカスハラ規定が盛り込まれており、調査によると民間に比べ自治体などのカスハラは3倍に達するとされている。
- ④ 条例の施行にあわせ「対応マニュアル」を定め、カスハラの認定として判断のポイントと対応の原則を、カスハラの予防として物理的対応と人的対応を、カスハラへの対応として基本対応、言動別対応、課（室・係）の対応などを定め条例の実効性を高めるとしている。
- ⑤ 町民の理解を深めるため「気づかずに“カスハラ”しているかも？～お客様も働く人もお互い尊重される美郷町へ～カスタマーハラスメント防止条例を制定しました」と題する広報紙を発行するなど町民の啓発を進めている。

5 所 感

- ① 昨年時点でカスハラ対策を条例化しているのは、9自治体（都道府県5、市町村4）で、美郷町の条例化は中国地方、山陰地方では初であり、浜田市でも条例化を検討しており先進例に学び実効性のある条例制定が必要である。
- ② 美郷町では商工団体ほか、労働組合、島根労働局などとの意見交換などを行っており、浜田市の場合、前述のほか労働基準監督署、職業安定所、業界の団体などとの情報交換を行い状況の悉皆把握に努め、顧問弁護士の識見を仰ぐなどの対応する。
- ③ 条例化する場合、相談機関や第3者機関の設置、ハラスメントがあった場合の具体的な解決方策などを定めるなど、条例の機能と実効性を高める必要があり、さらに罰則規定を盛り込み警察権関与の規定を検討する必要がある。
- ④ 執拗なハラスメント行為への対応として、ハラスメントをはびこらせる要素はないか、浜田市情報公開条例、庁舎管理規則など現行例規の厳格化運用、見直しを行い、必要な事項については改正を行う。
- ⑤ 浜田市議会議員政治倫理条例では、ハラスメントに対する審査請求、政治倫理審査会の設置、政治倫理基準違反に対する措置「辞職の勧告」などが定められており、議員の自律性、議会の自浄作用を高める必要がある。

一以上一