

様式(細則 5-2)

浜田市議会議長 澁谷 幹雄 様

令和 8 年 2 月 1 日

議員名 小川 稔宏

調査研究活動報告書

下記のとおり調査研究のため視察等を行ったので、その結果を報告します。

記

1. 期 間 令和 8 年 1 月 19 日(木)～令和 8 年 1 月 19 日(木)

2. 視察内容

(1) 美郷町カスタマーハラスメント条例

3. 視察先

(1) 美郷町役場 島根県邑智郡美郷町粕渕 168 番地

4. 調査経費 9 5 9 円

5. 調査研究活動の概要

(別紙のとおり)



美郷町カスタマーハラスメント条例について

〔視察目的〕

2025年12月23日現在、全国12自治体でカスタマーハラスメントに関する条例が制定されている。同月、県内初のカスタマーハラスメント防止条例を制定した美郷町では、管理職の6割、一般職員の2割強が最近カスハラを受けた経験があり、円滑な行政サービスの提供に支障が生じていることから、カスハラ防止対策に取り組んできている。

浜田市においても深刻な事象が発生するなか、対策が講じられてきているが、十分な対応ができていない面もあり、執行部・議会双方で重点課題として検討が進められている。

また、国では事業者のカスハラ防止措置を義務付ける改正労働施策総合推進法が2026年度に施行されることに伴い浜田市においても条例策定作業が進められている。

これまでも職員のメンタルヘルスとハラスメント防止の観点から、職員を守る条例に関して福岡県議会の視察を行ってきたが、近年特に深刻化するカスハラ問題に対し、働く人達を守り、円滑な業務遂行を可能にするための条例制定を含めた対策が求められている。

そのため、実効性や策定における留意点等を研究する目的で、先進自治体である美郷町カスハラ対策について会派視察を実施した。

【概 要】

〈説明者〉

中原輝文氏 （美郷町総務課長）

福嶋貴志氏 （美郷町総務課長補佐）

質問事項への回答

① カスタマーハラスメント(以下:カスハラ)防止に関する条例を制定されるまでの経過について

- ・以前からの問題意識 ハード・ナンセンスクレーム対応に苦慮 → 職員の疲弊・負担(時間・労力)、職場環境や他の住民サービス・業務への影響(一部の社会常識を欠く言動に時間・力をとられ、本来、力を注ぐべきサービス、業務に悪影響)

- ・職員組合から、継続的にカスハラ対策の要求。職員組合では、組合員対象にカスハラアンケートを実施(回答者の1/4がカスハラを経験。見聞きした実態 2024.3)

※管理職を含めると、実際はそれ以上の現場感覚あり

- ・2025年6月の労働施策総合推進法改正で、カスハラ対策が規定

- ・それらを踏まえ、カスハラ対策について、組織的対応・方針を検討

- ・9月議会の全員協議会において、町自身(職員等対象))のカスハラ防止条例の案を示し、意見を聴取→全議員が賛同→そのため、同会期中の条例案提出で進行

- ・その後、議会側の状況に変化

- ・同会期中に全員協議会の再開催、あらためて議員の意見聴取 → 多くの議員からの意見「(町職員等だけではなく)町内全事業者に対象拡大」→ これを尊重し、9月議会での提出

ではなく、後日、対象拡大した条例案を提出することに方針変更

② 検討された組織・構成員について

- ・9月議会時の案(職員等対象)、12月議会時の案(町内全事業者対象)ともに、総務課で調査・検討、条例案を作成
- ・総務課長と総務課長補佐(人事担当)がそれらを行い、町長と調整

③ 条例制定をされるまでに至った要因について

「カスハラに対する問題意識(実情を把握)」「法改正でカスハラ対策の規定」「民間に比べ自治体等のカスハラの多さ(3倍以上)、対応の困難さ」など

※上記①もご参照ください

④ カスハラ被害の正確な実態把握のために工夫された手法は

- ・集計処理等はしていなかったが、従前から、総務課では、カスハラ状況を把握
- ・組合員アンケートや管理職アンケート(1/3が経験あり)

※総務課には、クレームやリスク案件、職員のミス等の相談が多数入る。従前から、それらの対応には、総務課が関与(対応指示等。ケースによっては総務課対応へ切替え)

⑤ 困り事象の具体的事象の有無、解決策が条例化以外になかった背景について

- ・事象の有無

職員への罵倒・1同喝、長時間。深夜に至る対応(電話・対面。相手方宅など)、自宅や職員個人への勤務時間外の電話、些細なミスで過大な対応要求、職員に対する刑事告発、それらの行為の繰り返しなど

※別紙も、ご参照ください

- ・条例化以外になかった背景

外部に対し「カスハラ行為の禁止」を定めるのは、条例が適当(必要)ということに加え、条例制定により「社会問題に対し、行政が事業者に先立って取組む姿勢を示す」「メッセージ性を持たせ、議会と共通認識を持ち取組む」ことをねらい

⑥ 対象を町職員から労働者全体に広げたことでの効果低下への評価について

- ・12月議会提案の条例にも、事業者として町のカスハラ対策を規定(他の自治体のカスハラ防止条例との違い)
- ・自治体自身のカスハラ対策としてのメッセージ性は薄れたかもしれないが、9月提案時の内容のエッセンスを盛り込んでおり、効果低下とは考えていない

⑦ カスハラ認定者、相談窓口など運用面での公平・公正性の仕組みについて

- ・従前から、クレーム等の対応について、総務課が関与。町側の落ち度からクレーム⇨カスハラとなっているケース等も承知

・マニュアルに留意事項を記載・・・対応の原則(原則として即時判断しない)、判断が容易。慎重なケースをそれぞれ例示、カスハラ類型、判断のポイント、職員側の落ち度等がカスハラに発展する場合があること等

・即時判断する場合を除き、カスハラ認定(対応)には、総務課が関与する仕組み※広報、HP、啓発ポスターにも、事業者。従業員(職員)は、カスハラ予防のための行動をする、正当な意見・要望等には誠実に対応する等を記載(クレーム=カスハラではない)

⑧ 罰則規定を設けなかったこととした根拠について

・条例を制定すること自体が、強いメッセージ性 ※町内にも反響
・罰則的要素(認定事例の公表)を定めた事例もあるが、まずは、顧客(町民)。事業者ともに、カスハラに対する認識や対応力を高めることが先立つという考え⇒啓発

⑨ 条例見直しの要領やタイミングについて

当面想定していない(条例と労働施策総合推進法の施行(R8.10)後の状況をみて)

【所感】

自治体ごとにカスハラ被害の実態は異なり、現に被害に苦しみ困っている職員や従業員を十分に保護・救済ができない条例では制定の意義は乏しい。

公的機関は利用者を選ぶことができないため、カスハラがエスカレートしやすい特性がある。美郷町も当初は町職員の保護を目的としていたが、最終的に対象を全事業者へ拡大している。

対象拡大により目的が曖昧となり実効性の低下が懸念されるが、「町職員への対象を明記する条文を別途設ける」という美郷町の手法は参考にすべきである。

浜田市においても地域の実情に即した対策を打ち出すべきであり、対象を市内労働者全体へ広げる場合は、保護範囲や罰則規定について労働組合の意見を聴取し、連携して検討する必要がある。

条例の検討にあたっては先進事例の研究とともに、アンケート調査による実態調査が不可欠であり、二次被害に配慮しつつ慎重に進めるべきである。

また、カスハラの行為者には加害意識が乏しい場合も多く、誤った正義感や公務員への偏見に基づく言動も見られることから、市民への啓発活動も重要である。

条例は顧客・従業員双方の尊厳を守り、多様な生き方を認め合い、メンタル不調や離職を防止することで住民サービスの維持向上につなげ、公共の福祉に資するものでなくてはならないと思った。

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に尊重される美郷町へ～



カスハラ(働く人への社会通念の範囲を超えた言動)は、大きな社会問題です。働く人の心身を傷つけ、就業環境を害し、事業・サービスの低下など悪影響を及ぼしかねません。お互いに思いやりを持って行動し、町全体でカスハラ防止に取り組みましょう。

「その言動、カスハラかも？」

脅言
「もしもこの仕事で何かあったら、お前さんの家族まで責任を負うぞ」

過度な要求
「この仕事は、他の仕事より大変だから、他の仕事より早く終わらせろ」

時間の拘束
「この仕事は、他の仕事より大変だから、他の仕事より早く終わらせろ」

SNSへの投稿
「この仕事は、他の仕事より大変だから、他の仕事より早く終わらせろ」

こんなことがカスタマーハラスメントに該当します

- 身体的な攻撃(暴行、脅迫)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、誹謗)
- 威圧的な言動(上下座の要求)
- 継続的(繰り返し)な言動
- 肉体的な拘束(不慮な暴行、監視)
- 差別的な言動(性的な言動)
- 就業環境への攻撃、要求 など



事業者・従業員の皆様へ
顧客からの社会的苦情を踏まえ、正当な意見、要望等は、事業・サービスの改善・向上につながるものです。「意見、要望等=カスハラ」ではありません。正当な意見、要望等に、誠実に対応し、不当に権利を制限することの無いように留意しましょう。



**美郷町カスタマーハラスメント
防止条例を制定しました (令和8年2月1日施行)**

条例のねらい

近年「カスハラ」(カスタマーハラスメント)が全国的に大きな社会問題となり、国では、2025年6月にカスハラ防止のため法改正が行われています。

町内での「カスハラ」を防止し、誰もが安心して働き、円滑な事業活動を行う環境づくりで、町民生活の向上と健全な地域を目指すため、町全体でカスハラ防止に取り組むため、「3つの基本理念」「町内の全事業者、事業者・従業員、顧客等の責務」を定めています。

Q「カスハラ」って何？

A 「カスタマーハラスメント」を略したもので、一般的に、顧客等(取引先、利害関係者も含む)から事業者に対する、脅迫、侮辱、誹謗、要求、長時間拘束といった社会通念を超える差別的言動などをいいます。なお、町の条例で定める「カスハラ」の意味は、法と同じです。

Q 顧客は、意見、要望等を言うことができないの？

A 商品やサービス、対応などに対し、意見、要望等を伝えることはカスハラではなく、事業者・従業員は、誠実に対応すべきものです。一方、意見、要望は、要求、脅迫等の社会通念を超える言動は、カスハラに該当する可能性があります。

Q 条例の対象は？

A 町内の全事業者(個人事業者、非営利、営利を含む)に対するカスハラが対象であり、事業者、従業員、顧客等が対象になります。

Q カスハラを防止するためには？

A 事業者と顧客がお互い尊重しあう姿勢を持ち、顧客は、自身の言動に注意を払うよう心がけ、事業者・従業員は、顧客の話を丁寧に聞く、言動に注意するといった対応が大切です。

(参考サイト)
● 美郷町公式HP カスハラ防止コーナー
カスハラ防止啓発ポスター(チラシ)をコーナーに掲載しています。

町内の事業者、方は、ダウンロードしてご利用ください。使いやすいので、ご利用ください。

● 政府広報オンライン
「カスハラとは?」法改正により厳格化されるカスハラ対策の概要やカスハラ防止条例など、さらなるポイントをご紹介します。

● 厚生労働省
あかるといふ職場は健康「カスタマーハラスメント」を知っていますか?