

別紙

様式(細則 5-2)

令和 8 年 1 月 22 日

浜田市議会議長 様

議員名 戸津川 美二

## 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

美郷町役場総務課  
島根県邑智郡美郷町粕渕 168 番地

#### 2. 視察事項

カスタマーハラスメント防止に関する条例について

#### 3. 視察の目的（市政との関連など）

当市においても、カスタマーハラスメント対策が必要と考えており、  
条例化に向けて参考とするため

#### 4. 期間（移動日を含む）

令和 8 年 1 月 19 日（月）の 1 日 （12 : 30 ～ 17 : 00）

#### 5. 経費 959 円

（経費内訳 旅費 車燃料代 959 円）

#### 6. 視察のポイント・議員活動や市政への反映など

先行されて、カスハラ防止条例を制定されており、当市の条例化の参考  
に、美郷町の担当者に話を伺う。

#### 7. 視察内容

（詳細は別紙のとおり）



【視察目的】

浜田市において、数年前からカスタマーハラスメントの深刻な事象が発生しており、大きな社会問題となっている。執行部や議会の双方で、十分な対策がこれまでに出来ておらず、早急な対策が求められている。

昨今全国的にも、このカスハラ対策は、大きな社会問題として取り上げられ、自治体におかれても、条例化するなど、対策に行動を起こされている。

このような中で、島根県内で一番に条例化された美郷町を先進地として、この度訪問し、条例化に至った経過や美郷町内での事例、ご意見を伺うなど視察することとした。

【視察先】

美郷町 総務課

【対応者】

美郷町 総務課長 中原輝文氏  
同 総務課長補佐 福嶋貴志氏

【問合せした質問項目および回答】

① 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(一部社会常識を欠く言動に時間・力を取られ、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「(町職員等だけでなく)町内全事業者に対象を拡大」  
→ 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

## 別紙

### 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、職員の実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り替え)

### 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

職員への馬騰・恫喝、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り組む姿勢を示す」「メッセージ性を持たせ、議会と共通認識を持ち取り組む」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

- ・以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

## 別紙

- 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可能性があること等
- ・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】

各項目について詳細に説明していただき、回答をいただいた。

条例制定の経過について、昨年9月議会の見送り、12月議会での承認。

令和8年2月からの施行。住民の方への周知などについて、スムーズに手続きをされていた。当市においても早期に実効性のある条例化を進めていく必要があると強く感じた。条例に記述されているものは、官民共有の一般的な条例であると感じた。各自治体の状況もあることから、浜田市の実態に沿う条例化を策定する必要があると感じた。

カスハラの被害者が、保護・救済される条例・規則を制定する必要がある。

単に一般的なハラスメントの防止だけの啓発だけの制定では、意味がないと感じている。実態の伴う条例化を目指すべきと考える。