

市民への適切な接遇の確保と公平なカスタマーハラスメント対策に関する請願書

令和8年2月10日 浜田市議会議長 様 紹介議員 森谷公昭

【請願趣旨】 現在、浜田市を含む多くの自治体において、いわゆるカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という)から職員を守るための条例制定の動きがある。

しかし、市役所は本来、市民の負託を受け、市民のために奉仕する組織である。

市民が窓口で声を荒らげる背景には、職員の不誠実な対応、知識不足による虚偽の説明、発言を遮る行為、あるいは威圧的・無関心な態度など、職員側に起因する事案が少なくない。

こうした職員の不適切な対応が市民の不満を招き、結果として紛争に発展している側面を無視してはならない。

職員側が原因を作っておきながら、市民の正当な抗議までを「カスハラ」として一律に排除・規制するような条例は、市民の権利を侵害し、行政への信頼を失墜させる恐れがある。

よって、一方的な規制条例に走るのではなく、まずは職員の接遇向上と、トラブル発生時の客観的な事実確認を徹底する仕組み作りを求めるため、以下の通り請願する。

【請願事項】

1. カスハラ対策に関する検討を行う際は、市民の言動のみを規制対象とするのではなく、トラブルの端緒となった「職員側の不適切な言動(虚偽説明、遮り、不誠実な態度等)」を厳格に検証する仕組みを併せて構築すること。
2. 職員に対し、市民の声に最後まで耳を傾け、正確かつ誠実な情報提供を行うための徹底した接遇訓練および教育を実施すること。
3. 市民と職員の間トラブルが発生した際、職員側の主観のみで判断せず、第三者的な視点や客観的証拠に基づき公平に判断するプロセスを整備し、正当な批判を行う市民が不当に排除されないよう措置を講じること。

【請願者】

〒697-0034 浜田市相生町3773-1
株式会社 コムサグリ
代表取締役 森谷公昭
TEL 0855-22-2999

