

議 長 受付番号第9号、武尾哲治君の一般質問を許します。登壇願います。

2 番 武 尾 それでは、議長のお許しをいただきましたので、一般質問をさせていただきます。受付番号第9号、質問議員 武尾哲治。件名、松田町へのカスタマーハラスメント対策の強化について。

要旨。住民への対応が増加、複雑化する中で、職員がカスハラを受ける事案が全国的に報告されています。職員の精神的な負担となるだけでなく、住民へのサービス品質の低下、行政運営の停滞にもつながると考えられるが、どのようにお考えですか。

2、本町のカスハラの相談件数や事案数について。

3、ガイドライン、マニュアル整備等の今後の対策は。

よろしく願いいたします。

町 長 それでは、武尾議員の御質問に順次お答えをさせていただきます。

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルにおいて、顧客等からのクレーム言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるものと位置づけられております。

最近の報道によりますと、愛知県の自治体においては、令和元年頃から役所のほぼ全ての部署に対して、職員が対応できない要求を窓口や電話などで求め続け、暴言を吐くなどの行為を続けた住民に対して、行為の差止めと損害賠償請求を求めた議案が提出されるなど、全国の自治体においても、カスタマーハラスメントが大きな問題になりつつあります。国もカスタマーハラスメントから労働者を保護するために、全ての企業や自治体に対策を義務づける関連法を、来年10月1日より施行をする方針でございます。

では、1つ目の御質問にお答えをいたします。

カスタマーハラスメントが及ぼす影響については、職員の業務パフォーマンスの低下や睡眠不良や食欲低下等による健康被害、職場対応への恐怖心から、精神的な病を発し、鬱病を発症することもあり、これらが重症化すると、休職

や退職にまで陥ることも考えられます。

また、職場への影響についても、クレームへの現場対応や電話対応などによる時間の浪費、クレーム対応によって、ほかの業務が行えない等の業務上の支障や、職員の休職や退職につながることも考えられます。その場合は、当該職員の業務を残った職員が担うことで、健康だった職員に負担がかかり、二次的な被害に遭うことによって休職等になるなど、休職ドミノが発生し、町民サービスが低下することが考えられます。

町職員は、住民福祉の増進を図るため必要不可欠で大事な存在であるので、カスハラから職員を守り、恒久的な町民サービスが提供できるよう、今後も必要な方策を実施して、安定的な行政運営を行うことが重要であると考えております。

2点目にお答えいたします。

本庁がカスタマーハラスメントと認定した過去3年間の件数を申し上げますと、令和5年度で28件、令和6年度で34件、令和7年度では、11月末現在で29件となっております。

主な内容を申しますと、カスタマーハラスメントの頻度につきましては、「年に1～2回程度」から「週に1回以上」と分かれており、対応に要した平均時間も「30分以上から1時間未満」から、「2時間以上5時間未満」という結果となっております。

また、ハラスメントを受けた内容も、時間の長短に関係なく、侮辱や大声で威圧するなどの言動や、長時間にわたる窓口での居座り、拘束、長時間にわたる電話等が主なものとなっております。

ハラスメントを受けるきっかけについては、町職員側として、説明や知識不足により、うまくできなかった等、対応に問題があったという意見もございます。しかし、その大半は、「相手の思い違いや勘違い、八つ当たり」や、「相手が法律の制度に納得できない」など、相手に原因がある場合が主立ったことのようにです。

ハラスメントを受けた後は、職員の心身状況についても、「嫌な思いや不安

な気持ち、不快感が続いた」、「また同じことが起きるのでは。仕事に行くのが憂鬱になった」、「業務のパフォーマンスが低下した」、「眠れなくなった、食欲がなくなったなど体調が悪化した」など、カスタマーハラスメントが心身に悪い影響を及ぼしているのが伺えます。

3つ目の質問にお答えいたします。

カスタマーハラスメントを撲滅するためには、「カスハラを想定した事前の準備（発生させない）」「カスハラが起こった際の対応」「カスハラを発展させないための対応」の3つの項目を徹底することが重要だと考えております。

カスタマーハラスメントは、議員御指摘のとおり、行政運営に悪影響を及ぼすものであり、町としても職員を守るために、カスタマーハラスメントの適切な対策を講じることを目的として、令和6年5月に「松田町不当要求行為等対応基本方針」を作成しております。内容の概略を申しますと、不当要求行為等の定義、カスタマーハラスメントを含めたハードクレームの背景や具体例、対応に当たっての心構え、ハードクレームへの具体的な対応や、その対応のポイント等を記載しており、カスタマーハラスメント等の指針として徐々に職員に浸透し、活用し始めているところでございます。

職員研修として、令和6年度にはカスタマーハラスメント研修を、令和7年4月末には、足柄上郡町村会にて、足柄上郡5町の住民対応を行う所属の担当者・管理者を対象に、カスタマーハラスメント研修を行い、合計で延べ63名の職員が研修に参加しており、職員のカスタマーハラスメントに対する認識も進んできております。

また、職員の知識不足などが原因とならないよう研修を実施し、また職員の接遇向上も必要ですので、対策の一環として、接遇研修や常設の来庁者接遇満足度調査に加え、毎年10月には、年に一度、松田町来庁者アンケートを行っております。さらに来年度からは、庁舎の電話の通話記録を録音することを計画しており、録音することで、カスタマーハラスメント対策の抑止力の一助になるものと期待をしているところでございます。

カスタマーハラスメントは、今後も増加するのではないかと危惧しておりま

すが、町といたしましても、「松田町不当要求行為等対応基本方針」に示されている対策を継続実施しながら、必要に応じて基本方針を見直すなどの対応をしていき、職員の精神的負担の軽減や職場環境の改善に努め、同時に職員のスキルアップも行い、3つの項目を徹底することで、今後も町民の皆様に対し、町民サービスの低下を招くことがないように、引き続き行政運営に取り組んでまいります。

以上でございます。

2 番 武 尾 御回答ありがとうございました。それでは、詳細について再質問をさせていただきます。

まずは、要旨の2件目の事案の件数等を伺ったんですけれども、この事案の内容別の割合、暴言、不当要求、長時間拘束、SNSでの中傷、暴力などの割合についてお聞きします。

参事兼総務課長 今回、アンケート調査を行った結果、事案の内容別割合の主な内訳でございますが、暴言が33%、不当要求が2%、居座りとか電話の長時間拘束が63%、その他が2%となっております。なお、SNSでの中傷や暴力はございませんでした。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。一番多いのが、長時間の対応とか電話ということで、特に、この電話のことについては、来年度から録音をするということで、私も、最近、公立高校などで電話をしますと、「サービス向上のために録音をさせていただきます」という一言から始まるんですね。十分に、この一言が入ることだけでも抑止力になっていくと思いますので、ぜひ早めの御検討をお願いしたいと思います。

それでは、次に、このカスタマーハラスメントを組織内でどのように共有、または集約を、集計をされているかお聞きします。

参事兼総務課長 まず、業務中に利用者からカスハラがされた場合は、まずは担当課において対応記録等を作成するなどして、担当者からの報告により係長、課長と課内で回覧することで、情報共有をして組織的な対応ができるようにしております。

もちろん、担当課だけで困難なもの、全庁的に影響のある悪質なカスハラにつきましても、全庁で情報共有をしまして、組織的な対応としています。また今回、先ほど町長の答弁にもありましたが、事案が発生した場合、松田町不当要求行為等対応基本方針に基づきまして、不当要求の発生報告書を提出するように定めておりますが、現段階では、その報告書の提出はございません。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。そうしますと、先ほどお聞きした、多分、例えば令和7年度は29件だったということは、これは、あくまでも、その課内での情報共有にとどまっているものが29件という考えでよろしいでしょうか。

参事兼総務課長 はい。

2 番 武 尾 ありがとうございます。

それでは、次に、このカスタマーハラスメントについて、職員の皆さんに定期的にアンケートを取って、調査などは行われているか、お聞きします。

参事兼総務課長 現段階においては、アンケート調査は行っておりません。利用者の要求も今後、多様化しておりますので、今後は、1年に1回ぐらいはアンケート、カスハラ状況を把握するためにも、庁舎内のアンケートを実施したいというふうに考えております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。各課で、常に皆さんがそろった状態ならば、見直さなくても済むこともあると思うんですが、場合によっては、とても少人数の場合もあったりして、アンケートなどは、できる限り取っていただいて、細かいカスタマーハラスメント案件を見逃さないように、今後、していただきたいというふうに考えております。

それでは、次に、このカスハラが始まったという判断ですね。例えば誰が行うのか、このカスハラという事案の始まりは、どのように考えられているかお聞きします。

参事兼総務課長 カスハラが始まったというのは、どういうふうな形で考えているかということで、カスハラというのが、先ほど町長のほうの答弁もございましたが、基本

的には顧客とか利用者からの暴行であったり、脅迫であったり、暴言、不当な要求の著しい迷惑行為と定められておりますので、その要求が社会通念上、不相当なものであり、職員の就業関係が害されるものをカスタマーハラスメントと位置づけられております。

利用者様からの、例えば1回の要求であればクレーム等との認識もできますが、継続的に行われることによってカスハラに該当することもありますので、まずは担当者からの報告によって、その上席である係長や課長で情報共有をして、最終的には、課内の中で、ここでカスハラが始まったという共通認識で、課内で判断するものという形で考えております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。なぜ、この質問をしたかということ、要は暴力であったりとか、突発的に起こることもあって、この判断というのは、とてもスピード感が大切であるなというふうに考えていますので、できれば今後、現場でロールプレイング研修とか、管理職向けの判断基準の共有など、実践的な研修を行っていただきたいと思うんですが、このようなお考えはありますでしょうか。

参事兼総務課長 一応、職員研修というのを、毎年、総務のほうで職員研修というのをテーマを決めてやらせていただいております。先ほどもお話ししましたように、令和6年に、職員研修に向けてカスタマーハラスメントの研修をさせていただいたような実績もございますので、来年度には、そのカスタマーハラスメントをもっと突っ込んだというか、今、言われたロールプレイングとか、実践的な対応ができるような研修をさせていただいて、職員が、カスハラというものがどういうものか。そのときに起こったときの対応をどうすればいいのかというような形の体験ができるような研修を、計画したいと考えております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。

それでは、次に、先ほども少しお話ししましたが、暴力などの危険行為への通報の基準、特に警察への連携とかですね、についてのものを明確化されているかお聞きします。

参事兼総務課長 令和6年5月に作成をさせていただきました「松田町不当要求行為等対応基本方針」では、警察などへの通報基準を、ある程度明確化しております。初期段階の対応で解決しない場合、例えば、一方的な要求を繰り返すとか、何度断っても無理な要求を突きつける場合などは、これ以上の通常の対応が難しいなどという場合は、段階的にやっていきます。

まず初めに、1番目としまして、準備段階として、このような事案があるという形での警察への情報提供。続いて、2番目の対応段階としまして、例えば暴行とか、脅迫を伴う面会要求をされた場合は、警察への通報。そして、3番目に、例えば組織的な対応段階として、組織的に対応するような悪質な事案につきましては、対応方針の決定の1つに、隣の部屋に、例えば警察官を待機していただくとか、何かあったらすぐに警察に連絡する、応援体制を取るような形での規定を設けております。

以上です。

2番 武尾 ありがとうございます。松田町不当要求行為等対応基本指針によって、しっかりとされているということで安心いたしました。

それでは、次に、カスタマーハラスメントに対して、複数名で対応する面談室であるとか、あと録音の体制、または窓口のレイアウトの改善ですとか、こういった物理的な安全確保策は考えられているのでしょうか。

参事兼総務課長 今、面談室につきましては、特段、この面談室という形では定めておりません。基本的には複数人に対応ができる、庁舎内の会議室で対応するようにしております。

また、先ほどお話ししました「松田町不当要求行為等対応基本方針」においても、ハードクレームなどの対応の準備段階としましては、証拠、記録を残すことが重要と位置づけておりますので、必要に応じまして、発言内容を録音するなどの措置も講じております。

また、先ほどおっしゃられた窓口の改善ということで、基本的に窓口の対策という形では、今、これという形ではないんですが、不審者が、暴漢者が来たときに、さすまたですか。さすまたを用意させていただいております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。

それでは、次に、もう少し大卒のところでお聞きしたいんですけども。今、お聞きしたような録音の設備のためのものとか、窓口レイアウトを改善するためのものとか、こういったものに対しての今後これからの予算立て。特に、先日の愛知県の自治体の事例などでは、訴訟費用などもかかっております。こういったものに対しての予算立てをしていくお考えはありますでしょうか。

参事兼総務課長 今現在、例えば職場内のレイアウト改善であったりとか、訴訟費用の予算立てについては、現段階ではちょっと予算の計上の予定はございません。ただ、先ほど申しましたとおり、職員の研修というのは、とても大事だと思っておりますので、今後いろいろ多様化するハラスメントも含めまして、先ほど武尾議員がおっしゃられたロールプレイング的なカスタマーハラスメントの対策であったりとか、今後予想されるようなハラスメントに対しても、職員の研修を徹底して、身近なものであるという認識を持たせたいと考えております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。予算のことは承知いたしました。

それでは、次に、今後、松田町として、カスタマーハラスメントは許容しないというような明確なメッセージを発信するようなお考えはありますでしょうか。

参事兼総務課長 先ほど町長の答弁にもございましたが、カスハラにおける職場への影響ということは、一番町民サービスが低下することが考えられますので、またカスハラを発生させないための事前準備としましても、事業主さんの基本方針や基本姿勢を明確に示すことが明記されておりますので、しかるべき時期に明確な意思表示が発信できるよう、今後、理事者と調整をさせていただきたいと思えます。

以上です。

2 番 武 尾 これに付随して、今後、その方針を明確化されて、ホームページとか、あと窓口掲示とかで発信するようなお考えもあるということによろしいでしょうか。

参事兼総務課長 はい。

2 番 武 尾 ありがとうございます。

それでは、次に、これは新聞で見たんですけれども、岡山県岡山市では、カスタマーハラスメントについて条例を制定したと。今日の新聞でも、東京都の教育現場でも、こういったカスタマーハラスメントの対応の記事が出ておりました。今後、本町でも、この条例化するよう、条例化を目指すようなお考えはあるかどうかお聞きします。

参事兼総務課長 カスタマーハラスメントの防止に関する条例につきましては、今、議員おっしゃられたように、岡山の市議会であつたりとか、上程をされるという話は、私のほうも耳にさせていただきました。

ただ、実際、今現在、カスタマーハラスメントを設定されている自治体が、全国で、まだ9自治体でございます。で、近隣でいけば東京都、県内の自治体は、まだやられているところはございませんが、もちろんその職員の被害、ひいては行政サービスの低下につながることも考えられますので、今後、カスタマーハラスメントの本庁における状況であつたりとか、近隣の状況等も勘案させていただきながら、しかるべき時期に条例等を制定したいという形で考えております。

以上です。

2 番 武 尾 ありがとうございます。私、このカスタマーハラスメントの質問を考えているときに、私も、議員として考えさせられることが多々ありました。議員として、突然の担当課の窓口の訪問であるとか、何度も窓口に行ってしまうのか。声を荒げていないか。委員会などでは、職員の方をお呼びして、業務中に協力者として来ていただいている方、こういう方に対して、感謝の気持ちは足りていたんだろうかというふうなことも考えさせられました。町民の代表として、町民の皆様の手本になるような、職員の方と真摯に向き合って、これからいかなければならないというのを痛感いたしました。

それでは最後に、このカスタマーハラスメントは、個々の職員の問題だけではなくて、自治体組織全体の健全性に関わる重要な課題であると思います。職

員が安心して働ける環境を整えることは、結果として、行政サービスの質を向上させ、町民の利益につながります。そういう意味では、職員の皆様は大切な町の財産であると考えております。本町においても明確な方針の発信、マニュアルの整備、研修、安全対策、相談体制、そして町民への啓発まで、総合的な仕組みの強化を求めて、町長に最後に質問をいたしまして、私の一般質問を終了いたします。

町 長 今回、御質問を頂いて、いろいろ考えさせられる部分ですね、改めて役場の中でもいろいろと調整する中で考えることがありました。今、質問をちょっと頂く中で、カスタマーハラスメントを要は許さないよというような意思表示を町として必要ではないかというような話もありながら、参事はね、もうちょっとお辞めになられる人だから、柔らかく言っていますけど、本来ならば、次の職員のことを守らなきゃいけないです。ただ、ここは町として条例、例えば条例化の今、話がありましたんですけどね、例えば条例化するとなると、町の職員だけというやり方もありますし、とかあるんでしょうけども、何ていうかな、町全体に引っかかってくることで、これって、一方で町全体をそういうふうな町にしていくんだという意思表示は、プラスの意思表示はないのかなという気がしますので、当然、学校もしかりですし、大変ですよ、幼稚園もしかりだし。これ、民間のカスタマーハラスメントのもともと国が言っているのは、もう企業も当然対応になってきますから。企業の中で、お店に例えば行きました。そしたら、もう酒を飲んだらうと何だらうと、同じような格好で、お店の店主さんたちに不当要求をしたりだとかいうふうなこともあったり、もしするんであれば、やっぱりそういった話の聞き取りをして、町全体ではそういうふうな盛り上げ方というか、町全体をそういうふうな、とにかくもめ事がなくそうというようなこととかもする必要はあるということになれば、条例化というところも1つ考え方かなと思いますし、この条例化をするに当たっては、町から発案することだけじゃなくて、議員提案も当然できるわけなので、皆さん方と一緒に、そういったまちづくりをしていこうというふうなのが大切であると思います。

その一方、間違いなく大切なのは、我々もそうかも分かりませんし、民間の方々もそうでしょうけど、それを要はサービスを売って対価をもらっているのかという、その対価をもらっているという意識をしっかりと持った中で、知識をやはりちゃんと得た上で、そういったトラブルにならないような学びも当然必要だと思うんですね。で、学んでもいないのに、それを言われて、いや、こういうことを受けましたと。いやいや、それは君がというふうなのは反省しなきゃいけない。ただ、相手も勉強していれば、それに対する言い方というのがあって、間違っているよとかという言い方の中で、カスタマーハラスメントというものに該当しないけども、というところで、諭すようなことは、お互いのできればいいですね。ただ、本当に一方で、日本人とか、もういろんなケースがあるのであれなんですけど、やっぱり理不尽なことをやっぱり正当化されても、やっぱりさすがに泣き寝入りするわけにはいかないということもありますから、やっぱりつつい、今、本当にさっきちょっと学校の話もありましたけども、本当に学校も大変なところもあつたりとかするんで、総合的にいろんな情報を聞きながらですね、町民の方々のとにかくサービスを落とさないように、とにかく学校だって先生が来ないとかという話だと、子供たちが教えることもあつたりとか、やっぱりすることなんかはあっちゃいけない話なので、そういうこともないように、やはり先生たちがということもあるけど、親御さんたちにもそれは理解をやっぱりしてもらわないと、やっぱりいけないようなことだと思うんですね。

ですから、非常に今回の件は、いいボールを投げてもらったなと思っています。いろいろ検討させていただいて、とにかくいざこざがないような、ね、お互いにとにかく前向きに未来に向かって進めていかれるような町になれるように、今後もいろんなことに努めてまいりたいというふうに考えます。

以上です。

2 番 武 尾
議 長

ありがとうございました。

以上で受付番号第9号、武尾哲治君の一般質問を終わります。

暫時休憩いたします。休憩中に昼食をとってください。午後は1時30分より

再開いたします。

(11時51分)