



2024.12.11

岐阜県議会 野村美穂議員

カスタマーハラスメントに関する 相談窓口の設置について

令和6年第5回定例会 野村美穂議員 代表質問（2024年12月11日）

●野村美穂議員

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置についてお尋ねします。

11月26日、三重県桑名市は、客が店員や従業員などに理不尽な要求をしたり、迷惑行為をおこなうなどの「カスタマーハラスメント」の防止条例案を発表しました。12月議会に提出し、2025年4月からの施行を目指すといいます。この条例案の特徴は、「カスタマーハラスメント、いわゆるカスハラをしたと認定された人の氏名を公表する」という制裁措置が盛り込まれていることで、全国初だそうです。カスハラ防止に向け、他の自治体でも条例化の動きがあり、北海道議会では11月26日にカスハラ防止条例が可決しました。他にも、東京都では10月4日に全国で初めて「顧客による理不尽な迷惑行為「カスタマーハラスメント」の防止条例」を可決していることも記憶に新しいと思います。

カスタマーハラスメントを明確に定義することは難しいですが、「顧客等からのクレーム、言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を指し、カスハラ被害は、社会問題となっています。

民間企業では対策が進んでおり、高島屋では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定、社外に公表し、従業員をカスハラから守る取り組みをしています。また、ヤマト運輸では、コールセンターのオペレーターが特定の顧客から繰り返し暴言を含む苦情を受け、精神的なダメージを受けたことをきっかけの1つとし、会社としてカスハラ対策に取組み、社内に専用窓口も設置しています。さらに、カスハラ行為を伴う顧客対応の記録を全社で共有して確認できる仕組みとしているようです。

一方、中小企業においては、社内に専門部署や相談窓口を設置することは、必要であるという認識はあるものの、設置は容易ではない状況のようです。

人手不足が大きな課題となっている中、カスハラから従業員を守ることは、企業にとって大きなメリットがあります。

①従業員は自分たちが守られていることを実感、心理的安全性が高まり、職場の士気が向上し、離職率の低下や勤務意欲や生産性が向上します、

②カスハラに積極的に取り組む企業として、社会的評価が高まります、

③安全な職場環境は、優秀な人材を引き付ける要因の1つになります、

④従業員が安心して働いている環境は、結果として顧客サービスの質の向上につながり、顧客満足度も高まります。

このように、企業がカスハラ対策を行うことで、企業の内外に対し、多くの肯定的な影響を与えるため、県としてもより一層、取り組むべき課題ではないでしょうか。

今現在も、直接的に被害に合われている方（個人）の相談、カスハラ対応したいと考えている企業の相談、どちらにも対応が必要ではないかと考えます。以前受けた相談では、カスハラの相談から始まり、警察に相談する人身安全関連事案となったこともあります。カスハラには、様々なパターンがあるため、国や労働局の相談窓口だけでなく、警察や弁護士会など、適切な窓口を案内することも必要であると考えます。

相談窓口を県に設置することで、県内のカスハラの状況を県として把握することができ、その情報を活かすことで、今後の対策を施策に反映することが可能となります。さらに、カスハラをする人を減らすためには、消費者教育も重要であることから、相談窓口で得た情報をぜひ、県民向けの消費者教育にも活かしていただきたいと思えます。

そこで、商工労働部長にお尋ねします。働く人や企業をカスタマーハラスメントから守っていくために、県内の状況をどのように把握されるのでしょうか。また、県内の企業や働く人が相談できるカスタマーハラスメントに関する相談窓口を県で設置するべきと考えますが、いかがでしょうか。

●答弁：商工労働部長

県では、県庁及び各県事務所の計8か所に設置する労働相談窓口で、賃金や労働時間、カスハラを含むハラスメントなど幅広い相談に対応しています。しかし、昨年4月からこの10月末までの間には約380件の相談がありましたが、カスハラの相談はわずか1件にとどまっている状況です。相談先として十分認識されていないことが目下の課題と言えます。

このためまず、県の窓口では、労働者と企業側双方からカスハラの相談に応じていることを周知徹底してまいります。そして、

①今月にも開催する「経済・雇用再生会議」では、協議テーマにカスハラを加え、意見交換を行うなど、様々な機会を通じて周知に努めてまいります。

併せて、

②マニュアルの習熟などにより、県の窓口職員のカスハラ対応のスキルアップを図り、相談窓口の機能充実を図ります。

また、今後新たに、

③岐阜労働局や他の相談機関などとともに「カスハラ対策連携会議」を設置いたしまして、現状と課題を共有し、課題に応じた対応の連携を進めてまいります。