



2023.11.29

千葉県佐倉市議会 高木大輔議員が一般質問

## カスタマーハラスメント対策を 消費者講座で取り扱うよう提案!!

令和5年11月佐倉市議会（2023年11月29日）

### ●高木大輔議員

カスタマーハラスメント対策について質問させていただきます。近年セクハラ、パワハラ、カスハラと常に報道されております。今回はその中でもカスタマーハラスメントについて質問させていただきます。まず、**カスタマーハラスメントを整理する意味で、【議場配付資料1】**でケースをまとめたポスターを作成してみましたので、それを見ながら、あっ、こういうのがカスタマーハラスメントに該当するのだということを想定していただきながら、質問させていただきたいと思います。

市役所の窓口でも声を荒げるお客さんを目にすることもあります。職員の皆様も市民である限り、その対応に誠意を尽くしております。いろいろな申出される方が、やはりそういった対応するのに時間も労力も大変だと推察しております。また、11月中旬から職員の名簿が名字だけになりました。市長も水色のもう名字だけが変わっておりますけれども、以前は佐倉市の職員の名札は、所属、フルネームが記載され、市民に名前を覚えられると毎回対応する羽目になったり、やはり心身ともに不調になるケースも、私はそう想定しました。

また、**国会でも令和4年4月26日、参議院の厚生労働委員会で、ドラッグストアに対しての名簿の記名について質問された経緯があります。薬事法施行規則の定めによると、利用者が薬剤師や登録販売者、一般従事者を明確に区別できるように店舗の従業員に名簿の着用が義務づけられていました。フルネームが明らかになることにより、カスタマーハラスメント被害やストーカー被害を受ける可能性もあることで、現在は名字のみなど柔軟な対応を認められる動きも出ています。**

また、**【議場配付資料2】**でいすみ市の例を挙げさせてもらったのですが、いすみ市は名簿に平仮名で名字だけ表記する等の工夫をしています。佐倉市では、今月から名札がフルネームから名字だけになったようですが、どのような経緯で変わったのか、お伺いいたします。

## ◎総務部長

お答えいたします。他団体では、職員がお客様から威圧的な態度を取られたり、SNSに職員の氏名をさらすと脅された事案も発生しているようでございます。本市では、今年度名札のリニューアルを予定しておりましたことから、これを機に議員からもご指摘がございましたカスタマーハラスメント対策のほか、SNSによる職員のプライバシー侵害やストーカー被害への懸念なども踏まえまして、氏名の表記につきましては、名字と振り仮名のみでの記載に変更いたしました。名札の表記を必要最小限とすることで、職員の不安感を軽減し、安心して働ける職場環境の構築に寄与するとともに、職員は萎縮せずにお客様に対応できるものと考えております。以上でございます。

## ●高木大輔議員

質問に合わせて変わっているということですね。たまたま10月に会派と常任委員会の視察でいろいろな行政へ行ったのですけれども、私、名札をチェックしていたのですけれども、みんな全てが名字だったので、全国的にもうそのような時代になっているのだなということを実感しましたので、佐倉市もこのタイミングで変わったということはよかったですなと思っております。

また、カスタマーハラスメント、一方で市役所に来るお客さんは、何かの行政手続で来る方、要望や相談に来る方など様々来庁されていますけれども、特に対応に苦慮するようなお客様がいた場合、市ではどのような対応をしているのか、お伺いいたします。

## ◎総務部長

お答えいたします。ご来庁されるお客様に対しましては誠実に対応することが基本でございますが、暴力的な言動、威圧的な態度や不当な要求があったときには、複数人で対応する、対応内容を記録する、機を逸することなく警察に通報するといった組織的な対応が必要でございます。このことから組織的な対応策や関係機関との協力体制を佐倉市行政対象暴力対策要綱で定め、イントラネットによる周知や研修を行い、適切に対応できるよう努めているところでございます。以上でございます。

## ●高木大輔議員

顧客である市民側にも今後消費者教育を啓発し、カスタマーハラスメントの情報を周知する必要があると思います。そこで我々もカスタマーハラスメントを理解するという意味で、様々な自治体で消費生活講座を開催して、悪質クレームなど迷惑行為などを取り上げているといった事例がありますが、佐倉市ではどのような取組を行っているのか、お伺いいたします。

---

## ◎市民部長

お答えいたします。佐倉市消費生活センターが主催する各種講座につきましては、暮らしの知恵や消費者トラブルなどを中心とした消費生活に役立つ内容をテーマとして取り扱っておりますので、悪質なクレームなど、消費者の迷惑行為を内容とした講座は、現在のところ行っておりません。以上でございます。

## ●高木大輔議員

今後こういったカスタマーハラスメント行為や、一部の消費者による悪質クレームの迷惑行為、そして健全な社会経済活動を脅かす社会的な問題の一つにもなっていますので、安定した消費生活を実現する観点からの的を射たテーマだと思うので、消費生活講座を今後取り扱うことを提案いたしますけれども、その辺お考えをお伺いいたします。

## ◎市民部長

お答えいたします。悪質なクレームなど迷惑行為に関する市民への啓発につきましては、他の自治体の事例などを参考とし、市のホームページへの掲載や消費生活センターで行う各種講座の中で取扱いについて検討してまいります。あわせて、市民を対象としたイベント等における啓発活動につきましても、今後検討してまいります。以上でございます。

## ●高木大輔議員

カスタマーハラスメントなのですけれども、市民の方がいろいろな部署を必要以上に転々としているケースも見受けられます。なかなか職員も言いづらい部分もあるのですが、その辺もしっかり職員を守る意味で対策していかなければいけないという形で、私、今回名簿のことも気になったこともあったので、カスタマーハラスメントについて質問させてもらいましたけれども、健全な社会生活を送るためにも、この辺の対策をしっかりと取り組んでいただきたいと思います。

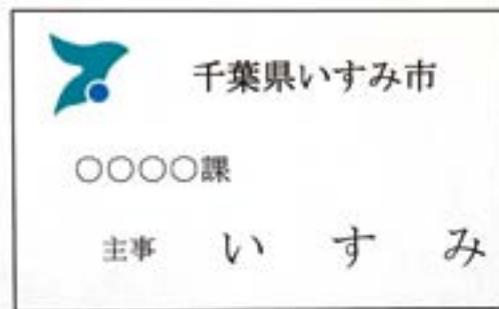


**市職員の名札表記、ひらがな名字のみに いすみ市  
他県では名札から名前知られトラブルも**

いすみ市は9月から、市職員の名札をひらがなで名字のみ表記するように変更した。職員名はこれまで漢字を基本としたフルネームだったが、名札から名前を知られてトラブルになった他県の事例があることから、市総務課は「不安を感じる職員がいるので事前に対処することにした」としている。

対象は会計年度任用職員を含めた全職員約650人。読み方が難しい名字があることや高齢者、外国人らへの配慮もあって、分かりやすいひらがなにした。来庁者が見る各部署の座席表も同様に変更した。

職員のトラブル防止やプライバシーを守る観点から、名札の表記を見直す動きが全国の自治体で出ている。他県では名札の名前からSNSで検索されて声をかけられたり、ダイレクトメッセージが送られてきたりした例があったという。



出典：千葉日報ウェブサイト 2023年9月9日(土)