



2024.6.11

群馬県高崎市議会 横田卓也議員

## 高崎市は群馬県と連携し カスタマーハラスメント対策を さらに進めるべき！

### 2024年6月定例会 横田卓也議員 一般質問（2024年6月11日）

#### ●横田卓也議員

カスタマーハラスメント防止に関しての取り組みについてお伺いいたします。カスタマーハラスメントに関しては、昨年の6月定例会の一般質問にて取り上げさせていただき、本市のカスタマーハラスメントに対する認識、消費生活センターや商工会議所へのカスタマーハラスメントに関する相談状況、市役所内のカスタマーハラスメントに当たる事例や不当要求への対応、消費者教育の現状について確認し、事業者や市役所内のカスタマーハラスメント対応の体制整備と充実、被害防止のための情報発信、啓発活動、消費者教育への一層の取組をお願いさせていただきました。

この1年間にカスタマーハラスメント対策の重要性が今まで以上にメディア等に取り上げられ、また社会課題の一つとして、国や地方自治体、企業において具体的な施策、計画の策定や法改正の動きも進んでいるという状況です。

厚生労働省においては、令和5年9月に心理的負担による精神障害の労災認定基準にカスタマーハラスメントに起因する基準を追加する改正を実施いたしました。また、パワハラ防止策の企業への義務化を明記する労働施策総合推進法では、カスタマーハラスメントから従業員を守る対策を企業に義務づける改正の検討に入り、骨太の方針2024に対策の方向性が盛り込まれる見通しというふうになっております。

また、地方自治体においても、東京都ではカスタマーハラスメント防止の検討会が設置され、年内の防止条例制定を目指しております。その他、北海道では条例制定に向けて動き出し、三重県では知事が防止条例を視野に対応策の検討を担当部局に指示していると。

そして、群馬県では、令和6年5月31日に流通、小売、サービス業などの労働組合でつくるU Aゼンセンがカスタマーハラスメント防止に向けた条例制定と、制定の際に労働者代表が参加する検討会を設置すること、条例の実効性を確保するための指針を設けることを要請いたしまして、山本知事からは群馬労働局などの関係機関と連携して県民が安心して働ける環境の整備に取り組む考えを説明されて、多くのマスコミに取り上げられました。

また、企業においても、J R東日本グループがカスタマーハラスメントに対する方針を策定し、企業方針の明確化、社員への周知、啓発、対応方法、手順の策定や教育、研修の実施、相談、報告体制の整備を実施するなど、カスタマーハラスメント対策を実施する企業が続々と増加していると。

また、行政におけるカスタマーハラスメント対策として、札幌市が自覚なきカスハラの実例を明記した啓発ポスターを市役所内に掲示したりだとか、電話の録音をスタートさせたりだとかで、多くの市町村がこの取組に対して問合せや行政視察を行っているということでございます。

---

この1年の間にカスタマーハラスメント防止の取組は大きく前進しておりますが、その状況を踏まえて、改めて本市のカスタマーハラスメントに対する現在の認識についてお伺いいたします。

### ●市民部長

カスタマーハラスメント防止の取組についての御質問にお答えいたします。

厚生労働省が作成しているカスタマーハラスメント対策企業マニュアルによりますと、カスタマーハラスメントとは、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為とされており、例えば過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容に問題のあるものや、主張する内容には正当性はあるが、暴力や暴言など主張方法に問題があるものが考えられます。カスタマーハラスメントを受けた側には、過度の精神的ストレスから通常の業務に支障が出るケースもあり、組織に多大な損失を招くことを防ぐためにも、企業でもその対策が急務となっているところでございます。そういった中で、自身が消費者の立場となった場合には、常識外の過度な要求は犯罪行為に当たる可能性があることや、相手を尊重した適切なコミュニケーションで接することが基本となることを御理解いただけるよう、カスタマーハラスメント防止への消費者教育の推進が重要であることも認識しているところでございます。

### ●横田卓也議員

企業内の対策が急務であること、そしてカスタマーハラスメント防止には消費者教育の推進が重要であるということの御回答をいただきました。それでは、現在の本市のカスタマーハラスメント防止に関しての取組についてお伺いいたします。

### ●市民部長

再度の御質問にお答えいたします。

本市では、消費者庁が作成したカスタマーハラスメント発生の防止を目的とした消費者が意見を伝えるときのポイントを分かりやすくイラスト化したチラシを市ホームページに掲載し、消費者への啓発を図っております。今後は、出前講座のカリキュラムに寸劇やクイズを織り交ぜるなど、理解しやすい工夫を行うとともに、本市のラインやフェイスブック、ユーチューブなどのSNSも活用し、カスタマーハラスメント防止のための消費者教育に努めてまいります。

### ●横田卓也議員

1年前と実施をしている取組は変わらないという状況ですが、今後については出前講座にカスタマーハラスメント啓発の内容を入れていただけること、そして積極的な情報発信を進めることを御回答いただきました。一歩前進したというふうに思います。消費者教育は、基本、消費者保護の観点から推進されますが、消費者も場合によっては加害者になります。カスタマーハラスメントは、パワハラ同様に人権を侵害する行為でございます。前回の一般質問でも紹介しましたが、岡山市が策定している消費者教育推進計画では、対策項目の一つとして、人権に配慮した消費者教育の推進を掲げ、サービスを受ける側と提供する側が共に尊重される社会の実現に向けて、積極的な啓発活動を実施しております。1点目の質問で高崎市としての消費者教育推進計画の策定に関してお願いいたしました。カスタマーハラスメントの対策を含めた消費者教育推進計画の策定を改めて要望させていただきたいというふうに思います。また、群馬県もカスタマーハラスメント対策の協議開始にかじを切りました。群馬県の今後の協議進捗について、本市も共有していただき、群馬県と連携したカスタマーハラスメント対策をぜひ進めていただくことを要望させていただきまして、今回の一般質問を終わりとさせていただきます。ありがとうございました。