



2024.6.17

四日市市議会 加納康樹議員

## カスタマーハラスメント対策について 質疑を行いました！

### ●加納康樹議員

よろしくお願いします。

冒頭、後藤議員からご紹介いただきましたUAゼンセン組織内議員の加納康樹のほうから数点お伺いをします。

まず、報告事例云々というところで、市役所の報告の事例としてはよく分かりました。ただ、私が確認をしたいのは、市内の民間事業者の事例の把握といいましようか、把握までできていなくても四日市市役所としてどういう現状であるかという認識なのか、お答えください。

### ○総務部長（川口純史君）

実際のところ、職員向けの形は先ほどご報告させていただいたような状況でございまして、そして、職員に対しましては、今後、議員のご提案によりましてアンケートも取っていききたいというふうに考えておるところでございまして。

現時点で我々総務部といたしましては、市内全体という形でのカスハラについての件数等については把握できていないというところではございますが、全国的にこれだけ問題にもなっておるといような中で、当然、各企業の皆様も含めてお困りであるというふうな認識ではおるところでございまして。

### ●加納康樹議員

であるならば、商工農水部長としての認識をお伺いします。

### ○商工農水部長（石田宗孝君）

私ども、現時点では事業者のほうから具体的な内容とか件数を把握しているわけではございません。先ほど、答弁の中に県の動きがあったと思いますが、県が民間事業者の実態把握をされているということですので、私どもは私ども独自でできる範囲で実態把握には努めていきたいというふうに思っております。

### ●加納康樹議員

ということであれば、アンケートに関して、職員アンケートという言葉が総務部長からあり

ましたが、やはりこのアンケートを四日市市役所としても、そのアンケート対象というのは広く市民全体に及ぶアンケートをするべきではないかと思うんですが、いかがでしょうか。

### ○総務部長（川口純史君）

議員からご提案いただいたということで、現時点では取りあえず職員向けということでもまず今年度はさせていただきたいというふうには考えてございますが、今ご提案いただいた内容につきましても、今後庁内できちっと検討してまいりたいというふうには考えてございます。

### ●加納康樹議員

ぜひよろしくをお願いします。そして、最後、条例化についてもお伺いをいたします。

後藤議員とのやり取り中では議論を始めるといふような言葉であります。その議論とは条例制定のためなののでしょうか。私には何か条例を制定しないための議論でも始めるのかなというふうに聞こえてなりません。なぜならば、ここ数回、私の一般質問で述べているように条例化するのがあまりお好きでない四日市市役所の皆さんですので、そういうふうには聞こえてならないんですが、例えば国の法制化、県の条例の動向を見つつ、じゃ、国が法制化して県が条例化をすれば市は条例化しなくてもいいよねという、そういう論法に行くような気がしてならないんですが、いかがでしょうか。

### ○総務部長（川口純史君）

そのようにお答えしたつもりではないのでございますが、いろいろこのカスタマーハラスメントに関しましてはハラスメントの定義というのが難しいというようなところもございまして、その辺のところは今国においても議論されておるといふような状況でございまして、

三重県のほうの条例につきましても、県内の事業者、それから教員なんかも含みますというふうなご答弁もあったというふうには聞いてございますが、そういったところで対象も含めて今後どのような形になっていくのかという部分が、これも検討がこれからというふうには聞いてございますので、現時点で、そういったものができたときに市として条例が必要かどうかというのが見えておるといふわけではないというところで、今そのようなお答えをさせていただいたというふうなところではございますが、条例の制定の必要性も含めて検討に入らせていただきますということでお答えさせていただいてございますので、当然その辺りのところは排除した議論ということではないというところでございます。

以上です。

### ●加納康樹議員

条例を全くしないわけではないというところだけは信じさせていただきたいというふうに思います。ぜひ頑張ってくださいと思います。中小企業振興条例に続き、カスタマーハラスメント条例まで議員提案条例でつくらせるようなことがないような、そのことだけお願いを申し上げて関連質問を終わります。