



2023.12.6

岡山県岡山市議会 高橋雄大議員が一般質問 岡山市のカスハラ対策を問う！

令和 5 年 11 月定例会（2023 年 12 月 6 日）

●高橋雄大 議員

消費者教育などのハラスメント対策について伺います。

先月 26 日に新聞等メディアで紹介されましたカスタマーハラスメントに関する民間調査によりますと、直近 1 年間にカスハラ被害を受けた人が 64.5%に上ることが分かりました。卸売・小売業や交通インフラ業の半数以上は執拗な言動、威圧的な言動をそれぞれ経験しており、土下座の強要や長時間にわたる居座り、拘束などの事例が挙がっています。こうしたことは働く人たちに損害を与えるだけでなく、働く魅力を阻害し、その対応コストで様々な損失を生み出します。また、事業者にとっても、人手不足の折に働く人たちを守れなければ人材確保に大きな影響を及ぼすのではないのでしょうか。

今年 9 月に厚労省は精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会からの精神障害を労災認定する際の心理的負荷の判断基準にカスタマーハラスメントを追加するべきとの提言を受け、心理的負荷による精神障害の認定基準の改定を行いました。これによりカスハラ被害を相談したにもかかわらず、事業者が適切な対応を怠った結果、精神障害を発症した場合は労災として認定することとなり、労災認定基準にカスハラが明確に位置づけられることになりました。今後は、事業者にはその防止に向けた適切な対応が求められるようになります。

さて、本市では本年 3 月に改定された第 2 次岡山市消費者教育推進計画において、全国で初めて人権等に配慮した消費者教育の推進としてカスタマーハラスメントについての啓発などが明記されました。同計画を生かして、本市の消費者から被害者を生まないことはもとより、カスハラなどの加害者を生まないための具体的な取組を進めていく必要があると考えています。

以下お尋ねいたします。

(1) 令和 3 年度に実施した本市の消費生活アンケートによれば、カスタマーハラスメ

ントの認知度は36.9%にとどまっています。被害防止のためには消費者のみならず事業者を含めた消費者教育が必要であり、企業による労働者側へのケアや子どもの頃からの道徳教育など多方面からのアプローチが欠かせません。カスタマーハラスメントについての正しい理解に向けた今後の具体的な取組について伺いたいと思います。

- (2) 厚労省は消費者庁などと連携し、昨年2月にカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを作成しています。こうしたツールの市内事業者へのさらなる周知や本市ホームページへの掲載なども御検討いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。
- (3) 社会問題となっている飲食店などでの迷惑動画が社会インフラ化しているSNSで拡散されるなどの近年の課題と、それに対する消費者教育の役割についてどのようにお考えでしょうか。
- (4) 岡山市役所における常識を逸脱するような悪質クレームや迷惑行為に対する具体的な対策についてお示してください。
- (5) 学校での不当で理不尽な要求や行動への対応については、学校問題相談窓口を設置し、教育委員会が学校と連携しながら対応しているものと認識しております。学校問題相談窓口の対応状況やさらなる学校の負担軽減のための今後の取組について御所見をお聞かせいただきたいと思います。

●福井貴弘 総務局長

ハラスメント対策などの消費者教育についての項、市役所における悪質クレームや迷惑行為に対する具体的な対策についてです。

組織的に、かつ毅然とした態度で対応していくためにボイスレコーダーの活用や関係機関及び弁護士への連絡等の必要な措置を講じるとともに、こうしたスキルを習得することを目的とした職員研修を定期的に行っているところです。

また、本年10月からの新たな取組として名札の記載を顔写真入りフルネーム表記から顔写真なしの名字のみに変更し、職員がトラブルに巻き込まれるリスクの軽減を図っているところです。

●中原貴美 市民生活局長

カスタマーハラスメントの正しい理解に向けた取組についてです。

カスタマーハラスメントを広く市民に知ってもらうため、今年度は市のホームページに分かりやすく説明した記事を掲載するとともに、同様の記事をフェイスブックやX等SNSでも発信しているほか、公民館職員を対象とした出前講座を実施しています。今後、さらにFMラジオによる広報にも取り組む予定です。

また、カスタマーハラスメントは広く人権問題としても捉えられることから、企業によるカスタマーハラスメント対策や学校現場における道徳教育等について産業担当部局や教育委員会などの関係課と連携して取り組んでまいります。

次に、飲食店等での迷惑動画が拡散されるなどの課題に対する消費者教育の役割についてです。飲食店等における迷惑動画拡散などの行為は、被害を受けた事業者のみならずその業界全体に大きな損害を与えるとともに、迷惑行為の当事者も犯罪に問われるケースがあるなど大きな社会問題となっていることは議員御指摘のとおりです。

倫理的・道徳的消費という観点からは、消費者が社会の一員として適切な消費行動を取っていくことが重要です。消費者教育における役割として、消費者自身を被害者にも加害者にもさせないため、今後倫理的・道徳的消費についての定着が進むよう一層の周知啓発が必要であると考えております。

●小山直人 産業観光局 産業政策担当局長

市内事業者への周知や本市ホームページへの掲載などの検討についてお答えいたします。現在、厚生労働省作成のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルは市のホームページへ掲載するとともに雇用関連情報配信メールでも各企業に御案内しているところでございます。今年度は、岡山労働局からの依頼で12月の職場のハラスメント撲滅月間などの中でハラスメントのない職場づくりを推進するため、集中的な広報をしているところです。

●三宅泰司 教育長

学校問題相談窓口の対応状況や今後の取組についてです。

学校問題相談窓口では、学校では解決困難な案件に対して弁護士等の専門家の助言を踏まえながら教育委員会が学校と連携して対応しております。また、不当要求等に対して教員向けの研修を定期的実施していますが、今後は学校での困難事例への対応や直面している課題を具体的に示すことなどにより学校の対応力の向上につなげてまいります。

●高橋雄大 議員

精神障害の労災認定の判定基準にカスハラが追加されたと、こういう新たな変化があったということで、職場環境とか相談環境とかも含めて雇用主も適切な対応をしなければいけない、この労使一体の理解が必要だということは間違いないと思います。その点も踏まえた市内事業者の方への啓発、もう一步工夫していただきたいと思うんですが、この点も含めて御答弁いただければと思います。

●小山直人 産業観光局 産業政策担当局長

カスタマーハラスメントが明確に労災認定基準に追加されたということですが、これってまさに御指摘のとおり、カスタマーハラスメントが労災認定されるということは、こういうことがあったときに事業者が労働者を守らない、その結果例えば精神的な疾患となると、これ労災認定されますよということですので、そうなると労働者へのケアというのが事業者にとって重要な責務だということがこれで明確化された和我々としては認識してございます。

今回はこういった重要な改正であることから、今までも事業者の方々にはやっていたいただいていたと思うんですけど、不当とか、いわゆる悪質なクレームに対して、従業員を守る取組というのは本当に責務なんだよということで、やっぱり市内事業者に対して制度が変わったという周知というのは徹底していかないといけないなとは考えてございます。

先ほどもありましたホームページであるとか、あと事業者に配信メールというような仕組みもございますので、そういったところで周知してまいりたいと考えてございます。