



カスタマーハラスメント(カスハラ)への取組は急務

2019年6月に労働施策総合推進法等が改正されたことや、2022年2月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成したことを踏まえて、沼津市内の企業や行政におけるカスハラ対策について、議会本会議で取り上げました。

正当なクレームとカスハラの違い

厚生労働省作成のマニュアルで示されたカスハラの定義によると、2つの基準に照らして区別できます。

基準1 顧客等の要求内容に妥当性があるか

クレームを受けた側に過失がなく、顧客等の主張が言いがかりに過ぎない場合などは、カスハラとして毅然とした対応が必要。



基準2 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

クレームに一定の妥当性があるとしても、主張を訴えるための手段や物事のありさま・状態・様子が、社会一般に通用している常識や見解に照らして不当な場合には、カスハラに該当する可能性がある。

カスハラに該当しうる例

身体的・精神的な攻撃	揚げ足取り・言いがかり	謝罪の要求
暴言	セクハラ	繰り返し
脅迫	拘束	人事への口出し
説明しても納得・理解してくれない		写真や動画の無断撮影
正当な理由のない過度な要求		SNS等への投稿

カスハラの発生しうる当事者

- ・店舗スタッフと顧客
- ・会社員と取引先
- ・公的サービスの従事者と利用者
- ・イベントのスタッフと参加者
- ・行政職員と議員 など

繊維や流通などの労働組合でつくるUAゼンセンが6月に発表した調査結果では、46.8%が2年以内にカスハラを受けたとのこと。全日本自治団体労働組合が自治体職場や病院などを対象に実施した2021年の調査では、過去3年間に職場でカスハラを見た割合は76%とのことでした。これらの結果は、企業や自治体職場の厳しい状況を示していると考えます。



沼津市のカスハラ対策として、4項目の実施を求めています

1. カスハラへの対応方針と判断基準の策定
2. 対応方法のマニュアル化とそれを活用した研修
3. 職員がカスハラ対応に苦慮した時に相談する体制の整備
4. カスハラへの対応方針や判断基準の組織内外への発信



これに対する市の答弁は「現在のところ行っていないが、カスハラ対策を進めるにあたり、今後は必要になると考えている」といった内容に留まりました。

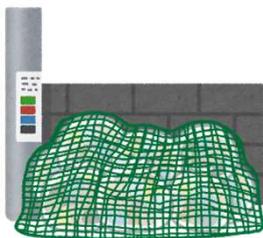
私は『組織として方針を定め、カスハラ対応が個々人の認識やスキルに左右されないよう判断基準を整備し、組織内で展開を図り、組織外に公表する』ことの必要性を強く感じています。どういう行為がカスハラにあたるのかを広く知っていただくこと・カスハラ行為者への牽制や警告・組織内での意思統一に繋がる取組だからです。現実としてカスハラに悩む人がいます。継続して取組を求めます。

その他議会で取り扱った内容のご紹介

既存のごみ集積施設(ごみカゴ)について、より安全な場所への移設を検討する動きが広がったことを受けて、自治会等が負担する設置・修繕費用の補助金制度を改正します。また、沼津市役所の業務について、デジタル技術の更なる活用により市民の利便性向上や業務の効率化を図るため、モバイル端末機器を整備します。

ごみカゴ補助金、交付対象の拡充

安定的な設置のためのブロック・砂利・コンクリートなどの付帯設備も補助対象となります。基本的に補助を受けるためには前年度の要望調査への応募が必要ですが、安全のために移設が必要な場所は、前年度申請がなくても補助を受けられる可能性があります。



モバイル端末機器の整備

整備する端末(248台)の使用により、市役所の外にいても市役所にある自分のパソコンと同様の業務ができるようになります。在宅勤務などテレワークの取組も進めます。個人情報については端末から参照できない運用とするなど、情報漏洩対策を徹底します。



ぬまづ
昔ばなし

沼津市議会にて「議員によるハラスメントを防止する条例」を制定する議論がされています。6月に地元紙で報道された議員から職員へのパワハラが疑われる行為がきっかけです。こうした疑いが起こらぬように対応していきます。ぬまづ昔ばなし 第9巻「平作地蔵(第五地区)」は7月末に発刊です。

