

カスタマーハラスメント根絶により誰もが安心して働ける環境と事業活動ができるまちづくりを目指す決議

近年、顧客や団体による過度な要求や不当な振る舞いによって労働環境や企業、事業主が脅かされ、働く人々の心身の健康や事業活動に影響を及ぼすカスタマーハラスメント（カスハラ）が全国的な問題となっている。

政府は、2025年通常国会へのカスハラから従業員を保護するための対策を企業に義務付けるカスハラ関連法案提出を目指しており、厚生労働省労働政策審議会の方針案では、「カスハラ」の定義として、以下の3つの要素をいずれも満たすものとしている。

- ・顧客や取引先、施設利用者、そのほかの利害関係者が行うこと
- ・社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ・労働者の就業環境が害されること

地方自治体では、国に先んじて本年4月には東京都と三重県桑名市でカスハラ防止条例が施行され、全国的にも各種ガイドラインの策定や啓発活動などカスハラ問題への対応が始まっている。このカスハラ対策は、企業や事業主のみならず社会全体で解決すべき課題であると認識し、早期にカスハラを根絶しなければならない。

厚生労働省の「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間のカスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）の相談は27.9%となっている。

中津市においても、本年2月に公表された「職員向けアンケート」結果では、「過去5年間にカスハラを受けたことがある」が243件（43.7%）との調査結果が明らかとなった。このアンケート結果を踏まえ、市は行政サービスの担い手である職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、市民が相談しやすく、職員が働きやすい明るい窓口を作るために、「中津市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定した。

しかし、中津市内におけるカスハラは市役所に対してだけでなく、全国実態調査と同様に民間の就業者や企業、団体、事業主に対して悪質なカスハラが発生しており、早急な対応を求める意見が議会、議員にも寄せられている。

そこで、中津市として、「市民生活の充実向上」と「市内経済の健全な発展」に資することを目的に「カスタマーハラスメント根絶により誰もが安心して働ける環境と事業活動ができるまちづくり」を宣言し、そのまちづくりを実行するため、カスハラの実態調査を行うとともに、カスハラの実態調査を行う対策委員会の設置、制裁措置などを盛り込んだ「カスタマーハラスメント防止条例」を制定することを強く求める。

以上、決議する。

令和 7年 3月11日

大分県中津市議会