

第1回カスタマーハラスメント防止対策推進会議 概要

1. 日時：令和6年7月23日（火） 9時30分～9時45分
2. 議事概要：以下のとおり

（松下雇用経済部長）

・第1回カスタマーハラスメント防止対策推進会議を開催する。カスタマーハラスメントについては大きな社会問題となっており、県として一体的な防止対策を推進することを目的として、三重県カスタマーハラスメント防止対策推進本部を7月19日に設置したところである。第1回目となる本日の会議では、カスタマーハラスメント防止対策に係る検討体制や庁内の取組、今後の進め方などについてご確認をいただきたい。

それでは、議題1、カスタマーハラスメント防止対策の検討体制案について事務局から説明させていただきます。

○資料1、2について事務局（稲葉副部長）より説明。

（小見山政策企画部長）

・社会全体においてカスタマーハラスメント対策強化の機運が非常に高まっており、効果的な対策の実施が求められていると感じる。当部としては、雇用経済部と緊密に連携を図りながら、各部局の取組支援や総合調整を行うとともに、幅広い業種やそこで働く方々にとって最適な対策となるよう、しっかり取り組んでいきたいと考えている。

（竹内環境生活部長）

・当部では消費者の教育・啓発に取り組んでおり、カスハラ防止も重要な視点の一つであると考えている。現在、消費者向けの出前講座等で啓発・教育を実施しているが、今後はカスハラ防止に関する内容を加えることも含め、検討していきたい。

（松浦医療保健部長）

・国の調査によると、医療・介護の現場でカスハラが多く発生している状況である。この条例が理念条例になるのか、実効性を持たせるのかはこれからの議論になると思うが、実効性のある条例となるとかなり踏み込んだ議論・検討が必要となると思うので、ワーキングや幹事会でしっかり議論をしていく必要がある。

○資料3について、後田総務部長から説明。

(一見知事)

- ・各部それぞれに関係しているところがあると思うので、今後、庁内でも議論を進めるが、各部内から活発な意見を出していただきたい。
- ・お客様は神様であると言う人もいるが、それはおかしいということを認識しないといけない。守るべきは人間の尊厳である。人間の尊厳を侵すような行為に対しては断固として戦う気持ちを持つのが大事ではないかと思う。
- ・条例制定に向けた検討を進めること。その前提として、「カスタマーハラスメントを許さない」という意識を持って対応する必要がある。
- ・秩序罰（過料）の検討をすること。場合によっては、科料あるいは罰則の適用についても考える必要があるが、いずれにせよ、罰則の条例の規定について検討する必要がある。
- ・あわせて、条例を受けた形となるかもしれないが、各部局において効果的なカスハラ防止策についても並行して検討すること。
- ・各部局において、できることから対応すること。
- ・職員の名札については平成9年の依命通知において、名字を書くようになっているが、部局によっては名前まで書いてある場合もある。これを今回統一するため依命通知を出す。
- ・苦情対応も重要な公務ではあるが、長時間にわたって苦情の対応を強いられることが許されるわけではないと思う。公務員は全体の奉仕者であって、一人の奉仕者ではない。県民の利益と命を守るのが我々の使命ということを忘れてはいけない。