総務政策委員会記録

開会年月日	令和８年９月２日
開 会 時 刻	午前 10 時 19 分
閉 会 時 刻	午前 10 時 38 分
出席委員名	◎品川幸久　○久保　真　大野寛文　小阪史章 神谷明子　杉村　剛　吉井詩子 北村　勝　議長
欠席委員名	なし
署　名　者	大野寛文　小阪史章
担 当 書 記	野村格也
審 査 案 件	継続調査案件　カスタマーハラスメント対策に関する事項 ・政策提言について
説　明　員	なし

伊 勢 市 議 会

審査経過

品川委員長が開会を宣告し、会議成立宣言の後、会議録署名者に大野委員、小阪委員を指名した。その後、直ちに議事に入り、継続調査となっている「カスタマーハラスメント対策に関する事項」を議題とし、「政策提言について」自由討議の後、今後、本日の意見を基に政策提言を進めていくこととし、「カスタマーハラスメント対策に関する事項」については、引き続き調査を行うことを決定し、委員会を閉会した。

なお、詳細は以下のとおり。

開会　午前10時19分

◎品川幸久委員長

ただいまから総務政策委員会を開会いたします。

本日の出席者は全員でありますので、会議は成立をしております。

これより会議に入ります。

会議録署名者２名は委員長において、大野委員、小阪委員の御両名を指名いたします。

本日御協議いただきます案件は、「カスタマーハラスメント対策に関する事項」であります。

お諮りいたします。

議事の進め方につきましては委員長に御一任願いたいと思いますが、御異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

◎品川幸久委員長

御異議なしと認めます。そのように取り計らいをさせていただきます。

【カスタマーハラスメント対策に関する事項】

〔政策提言について〕

◎品川幸久委員長

それでは、「カスタマーハラスメント対策に関する事項」に入ります。

「政策提言について」御協議を願います。

当委員会の政策提言のテーマは、「カスタマーハラスメント対策について」とすることに決定をしております。本日は、事前に正副委員長で調整し、課題の背景について整理したものを資料として共有をさせていただいております。今後、協議を重ね、委員会として提言していく内容を整理していくことになります。

それでは、これより「カスタマーハラスメント対策について」自由討議を行いたいと思います。

御発言はありませんか。

吉井委員。

○吉井詩子委員

昨日ですね、研修受けていただいてお疲れさまでございました。いろんなことを思われ

たと思うんですけど、私もやっぱり知識を持つことの重要性っていうことをすごく感じました。皆さん、どんな感想を持たれたかっていうことをまたお聞きしたいなとも思います。

伊勢市においてのカスタマーハラスメントについて政策提言していくということで、昨日の研修はいろんな事業の、事業所さん全体のことだったんですが、やはりまずは、伊勢市役所とかその他の伊勢の、地方公共団体としての伊勢市のそういう内容、カスタマーハラスメント、現実に職員さん、議会も含めてですけども、みんながそういう被害がないようにというような、抑止力になるようにというような政策提言も行っていったらどうかなっていう、そんなことを感じました。

まずはですね、昨日も研修がありましたが、やっぱりその三重県が進める条例の内容把握をまずみんなでそれに努めて、それからやっぱり県のつくる条例って、なんかそういう、ちょっと遠いかなっていう、距離感があるかなというのも思うので、やはりその市民への周知に努めるってことを提言していったらどうかなと。あと現在、伊勢市役所内それぞれのカスハラについて現状把握をしていく、それから被害状況とか相談の状況なんかもきちんと把握していくべきやなと思います。

それから、市職員とか、市職員の個人の尊厳や人格を不当に侵害するという重大なカスタマーハラスメントのそういう事案が生じたときには、迅速かつ適切に解決するようにしてもらいたいなと。あとまた、苦情相談員ってまたあるんですけど、その適切な対応、また苦情処理委員会による審査、調査の速やかな実施をしてもらって、それまた、それを市議会のほうにもちゃんと報告をしてくださいということも言っていかないかんのちゃうかなと思います。

昨日、研修でも言っとったと思うんですけど、現在 10 月 1 日の改正労働施策総合推進法施行に向けて、市の関連方針ということを多分ね、作成していると思います。その方針に関しても、やっぱりつくったらいいやろって法律で言うとるから、つくってもいいやろうっていうんじゃなくって、現実に即して真に実効性のあるものにしていくっていうことを議会としても見ていかなくてはならないなって思います。

そこで、現在の対応の、何が足らなくて、何が必要なんかってことで、現場の職員さんの声をしっかり聞いて反映させなければならないなというようなことも提言に入れていったらどうかなっていう、こういった方向で提言をまとめていったらどうかなって思いますので、皆さん、どのようにお考えかお聞きしたいと思います。お願いします。

◎品川幸久委員長

もし、考えがあるんであれば。

大野委員。

○大野寛文委員

自由ですよね、すみません。昨日の研修ありがとうございました。手配していただきまして。やっぱりこのカスハラといいますか、やっぱ職場であったり現場によってだいぶ違ってしまうのかなというふうに思ったので、他の業種といいますか、そういったものでちょっと参考になればなと思ったのが何点かありまして、例えばあの東洋水産という、マルちゃん正麺で有名な東洋水産であれば、これはカスハラではないんですけども、打ち合わ

せですよね。外部者との打ち合わせであれば30分以上になると、会議室のブザーが鳴るっていうですね、それ以上は無駄な話するなよっていう意味らしいんですけど。そういった面であったりとか、例えばタクシーさんであったりだとか、銀行もそうですし、あと、ごめんなさい、どこだっけな、どこか忘れてしまった。また、タクシーとか銀行とかに関しましても何かあると窓口がボタンを押して、ＳＯＳを呼んで上長呼ぶなり、警備員呼ぶなりみたいなものができると思うんですけど。やっぱり昨日も発言させてもらったんですけど、直接相対している、担当してる方に関しては、なかなかやっぱり、ＳＯＳっていうのが手を挙げるとかっていうのはできないと思うので、手を挙げた時点でＳＯＳ出したってばれちゃうじゃないですか。なので何かそういった配慮が、もし市のほうでできればなと思ったりとか。

伊勢市役所では多分ないと思いますけども、上司に対してのカスハラではないか、パワハラか。ごめんなさい、カスハラですね、すみません。なので、カスハラなので対お客様に対しての話になってくると思うんですけども、もし何かそういったものが市議会で何かこう提言というかアドバイスか、何か提案みたいなのができるのであれば、何かあのボタンの設置はちょっと提案してみたいなと思います。できればですけど。

◎品川幸久委員長

他にありませんかね。

杉村委員。

○杉村剛委員

カスハラになってきますとやっぱり、来庁された方が職員に対してっていう、電話とか、なるとは思うんですけど、やっぱりそこでの対応って、必ずっていうか、まず窓口の対応がメインになってくると思うんで、その窓口の人らにかかる負担をまず第一に考えてもらえるような条例がつくれたらなとは思うんです。条例っていうか、提言になればいいかなとは思うんですが。そこで苦情相談員とかみえるとは言うてましたけど、やっぱり大野議員も言ってみえたように、そこで窓口対応してる方が困っとるかどうかっていう判断が、やっぱりみんなが周りから見とってできるような体制っていうんですかね、対応の仕方ができるような対応の方法っていうんですかね、それを考えながら、提言の中に入れていただければとは思います。以上です。

◎品川幸久委員長

他にありませんか。

小阪委員。

○小阪史章委員

すみません。具体的な案ではないんですけども、昨日青沼議員も質問されてて、罰則の適用イメージっていう昨日の資料見させてもらってるんですけど、カスハラが発生してから事業者から知事へ申し出があって、審査会への諮問があって、知事から禁止命令があって、告発、捜査、裁判、刑罰と、そこまでした上で結局、そうじゃなかった場合っていう

ので、ああ違いましたすみません、みたいな感じ。でも実際、その受けた人らは何かしらの心に傷を負ったりとかしてる形があると思いますもんで、この形、この罰則の、県の出してるイメージだけじゃなくて、もう少し何かやりやすい方法で、刑罰とかまではいかなかったですけども、職員としては非常に心にダメージを受けてますと、そういうのがカスハラの、その対象者の方に伝わるような、何かことができればなというふうには思います。以上です。

◎品川幸久委員長
　他にありませんか。
　神谷委員。

○神谷明子委員
　カスハラっていうのがですね、あんまり市役所に関しては、あんまり見かけたことはないんですけれども、やっぱり電話とかでも長時間拘束されたりですとか、そういったことがあると、結局はそういった時間、その職員さんの時間がその方に費やされるですとか、あと心の傷が、とかも今お話ありましたけれども、そういったことって、今こうやって市役所の職員になっていただく方もなかなか採用とかもだんだんね、募集をかけても、集まっていただける方が以前よりはやっぱり減ってきているっていうような少子高齢化とかもある状況の中で、やっぱり一人一人の職員さんの個の力をそっちに割くっていうのは、やはりもったいないことですので、この最終的にはそういったちょっと浪費、浪費っていうとあれですけども、カスハラ対策に割いている時間ですとか労力が正しく市民の方に使われるための提言なんですっていうことを、やっぱり職員さんの人権ももちろん大切なんですけども、やはり市民の皆様のための取組であるということをちょっと入れられたらいいなと思いました。

◎品川幸久委員長
　副委員長どうですか。

○久保真副委員長
　はい。先ほど大野委員からも話ありましたけど、市民を守ったり、職員を守ったりするための抑止のためにもね、記録をしてますよと、正しく記録するために今回のこれは記録をさせてもらってます、録画させてもらってますっていうところ、窓口で掲示できればいいのかなっていうふうにも思ったりはしましたので、その辺もこの提言のほうに入れることができればね、個人のプライバシーもあるかも分かりませんけど、そういうことも大切なのかなというふうには思ってます。それが一つのね、抑止に働くんかなというふうに思ったりしますんで、私は考えておりました。以上です。

◎品川幸久委員長
　私のほうからはね、職員さん、特に皆さん集中されるのは、伊勢市役所のことになろうかと思うんですけど、やっぱり弱い部分があって、受け身の体制になってしまうというと

ころで、やっぱり毅然とした対応をするには、しっかりとしてそういうことを指導していかなあかんのと、先ほど言われた、大体カスハラをされる方っていうのは何度も来るんですよね。それで、それは１回目のときには気づかんかも分からんけど、僕らもよう言うとるんですけども、２回目のときは２人体制で話を聞きなさいと。特に電話なんかはもう当然録音はしかり。窓口対応についてはね、これ条例が出た時点で、やっぱり、ある程度窓口にカスハラ防止強化してますみたいなようなことも、アピールすることも大事だろうし、条例がこれ立った時点で、市民の方、県の条例が出るんで。私もその、昨日の青沼君の話じゃないけど、絵に描いた餅になってはいかんので、やっぱりそれだけの条例をかけるということ自体が市民に対して圧力かけんといけないんで、こうなりますよこうなりますよって言うて、昔なんかは例えば、空き家とかそんなん放置しとくとか、そういうことがあると名前を公表しますよとか、もうそういうことになってくるんやと思うんですよね。

職員さんがいろんなところで市民に説明しとると、中には頭カッとした人がワーワー言うんですけどやっぱり、それなんかでも、もう名前だけ控えてちょっとカスハラなんでっていうことではっきりと言わんと、やっぱり話しとるほうが傷ついちゃう。それこそ、神谷さんが言われたように、私もこんなとこよう勤めんわということで、辞めてしまうことにもなるので、やっぱりそこら辺の評価も含めてね、これも気持ちの問題なんでそんなことも皆さんと相談しながらね、ちょっと上手に書き得ることができたらなと思います。よろしいでしょうか。

はい、どうぞ。

吉井委員。

○吉井詩子委員

私、最初に投げかけさせてもらいましたもんでありがとうございます。本当、神谷委員のほうから、これが市民のためなんだっていう本質的なことを言っていただいたなと思います。それで委員長、副委員長を中心に今個別のことも言われたと思うんですが、やはり今方針も検討されておると思うんですけれど、本当に委員長言われたような、絵に描いた餅にならないようにということで、議会として提言していけるようにということを感じましたので、ぜひよろしくお願いいたします。

◎品川幸久委員長

他によろしいですね。

大野委員。

○大野寛文委員

すみません、ちょっとこれは質問のほうになってくるんですけど、窓口業務に関しまして市の担当の方っていうのはどういった形で窓口って出るのかって分かりますか。新人さんが出なきゃいけないのかとか、机が受付に近い方が優先して出るのかとかって何か決まったりはしてるんですかね。

◎品川幸久委員長
　議会事務局長。

●佐々木議会事務局長
　よろしいですか。特にそういうルールはないです。ただ、窓口に近い人、気づいた人、その方が最初に素早く対応するということで。

○大野寛文委員
　じゃあ順番とかは特に決まってるわけではなくて。

●佐々木議会事務局長
　ワーワー言うてきたときに、例えば係長であったり、課長であったり、それの状況を見て、出ていくというようなことで、何もルールはないんですよ。

○大野寛文委員
　ちょうど昨日、昼休みのときに階段上ってたときなんですけど、品川委員長がおっしゃってたように、２人で対応している職員さんがちょうど見られたんですよ、入り口のところで。あのときはそうだったのかなと思いながらも、今回のカスハラの件っていうのは正直すごい曖昧な気持ちの部分が多くて、やっぱり県としては多分、刑罰まで持っていくみたいなのが流れると思うんすけど、実際多分そこまで行くことって難しいと思うんですよ。それこそ副委員長がおっしゃってたような、もう最初から録音しなきゃいけないし、録画も、その人かどうかも分からないから、録画も撮らなければいけないしっていう状態になると思うので、なのでできれば事前に、僕はもう抑止としての力を強めたほうがいいんではないかなと思ってて。
　神谷委員の言ってたこともっともだと思うんですけど、僕はどちらかというと、市民のためにって市民優先ではなくて、同じ人間として職員さんも守らなければいけないかなと思いますので、どちらかというとどっちが優先ではなくて、もう同じ人間なんで平等っていう扱いで、何かいろんな話をしていただけたらなと思っております。以上です。

○神谷明子委員
　どっちがっていう話じゃなくて、その職員さんの人権というものを守った結果、市民の利益にもつながるっていう話なんで、どっちかっていう話じゃないので大丈夫です。

○大野寛文委員
　分かりました。職員さんも市民だよっていうことで。

○吉井詩子委員
　職員さんを守ることが市民を守ることにつながるという。

◎品川幸久委員長
本日はこの程度でよろしいかね。
〔「はい」と呼ぶ者あり〕
◎品川幸久委員長
お諮りいたします。
当委員会では、今後、今回の意見を基に資料を作成し、政策提言として進めていきたいと考えておりますが、御異議ありませんか。
〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕
◎品川幸久委員長
御異議なしと認めます。以上で「政策提言について」を終わります。
「カスタマーハラスメント対策に関する事項」については、引き続き調査を継続していくということで御異議ありませんか。
〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕
御異議なしと認めます。本件については引き続き調査を継続いたします。
以上で御審査いただきます案件は終わりましたので、これをもちまして、総務政策委員会を閉会いたします。

閉会　午前10時38分

上記署名する。

令和８年９月２日

委　員　長

委　　員

委　　員