政策提言

総務政策委員会

1　カスタマーハラスメント対策について

（1）背景

伊勢市は、平成18年7月に「人権尊重都市」を宣言した。

すべて国民は、日本国憲法のもと、基本的人権が保障され自由で平等な社会の実現を願っている。しかしながら、現実の社会生活においては、今なお人権が侵害される事象が見受けられる。市民一人ひとりが人権尊重の精神に徹し、より豊かな人権感覚を身につけることが大切である。

ハラスメントは、個人の尊厳と人格を不当に侵害する重大な問題である。近年、職場における仕事の円滑な遂行に悪影響を与えるカスタマーハラスメントが社会問題になっており、伊勢市も例外ではない。

国においては、令和7年6月に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、令和8年10月1日からカスタマーハラスメントの防止措置が事業主の義務となった。この改正を踏まえ、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務が明確化された。

三重県においては、「カスタマーハラスメントは許されない」という基本的な考えのもと、社会全体でその防止に取り組むため、「三重県カスタマーハラスメント防止条例」が制定され、令和9年4月1日に施行されるところである。

（2）提言

市職員の尊厳や人格を不当に侵害するカスタマーハラスメント事案が発生した場合には、市として迅速に対応し、解決を図ること。このためには、ハラスメントに関する苦情相談の処理に対応するため設置された苦情相談員による適切な対応を徹底するとともに、必要に応じてハラスメントにおける苦情処理委員会による審議・調査を速やかに実施すること。また、重大な事案については、市議会に対しても遅滞なく報告を行うこと。

三重県が制定したカスタマーハラスメント防止条例について、その趣旨及び内容を十分に把握するとともに、市民に対する周知・啓発を積極的に行うこと。事案の解決を条例の罰則等に委ねるのみならず、カスタマーハラスメントが職員個人の尊厳を傷つけるばかりか、心身への負担や組織全体に深刻な影響を及ぼす重大な行為であることを相手方に認識させる取組を進めること。

伊勢市が定める関連方針等については、実情に即した実効性のあるものとするため、現場の声を反映させた適切な運用を行うこと。また、カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、組織として対応できる支援体制を確立すること。

カスタマーハラスメント対応に過度な労力を費やすことは、本来市民サービスの提供に充てるべき時間を奪い、市民サービスの低下につながるおそれがある。カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応するとともに、あらゆる手段を講じて市として断じて許さない姿勢を示し、組織として厳正に対処すること。