

令和8年2月27日

岩倉市議会

議長 須藤 智子 様



総務・産業建設常任委員会

委員長 鬼頭 博和

総務・産業建設常任委員会 行政視察報告書

このことについて、下記のとおり実施しましたので報告いたします。

記

1 実施日 令和8年1月29日(木)

2 視察先 静岡県長泉町

3 出席人数及び氏名

7名	鬼頭 博和	塚崎 海緒
	梅村 均	日比野 走
	伊藤 隆信	関戸 郁文
	榊谷 規子	

4 復命事項

別紙のとおり



# 総務・産業建設常任委員会 行政視察報告書

## 視察先 静岡県長泉町

### ○調査事項

「カスタマーハラスメント防止の取組について」

### ○調査日時

令和8年1月29日(木)午後1時00分～2時40分

### ○対応していただいた皆様

長泉町議会副議長 大沼正明 様 / 産業振興課課長 柏木英樹 様 / 産業振興課 参事 川口正晴 様 / 議会事務局長 芹澤 文寿 様

### ○調査項目

#### ・条例の制定に至った具体的な背景は

社会問題として顕在化している「カスタマーハラスメント」(以下「カスハラ」という。)については、働く者のメンタルヘルスを悪化させるのみならず、企業(組織など)全体の士気や運営、業績などにも悪影響を及ぼすことから、防止に向けて厚生労働省が令和4年2月に「カスハラ対策のための企業マニュアル」を策定、また東京都が全国初の条例を制定するなどの動きがある中、昨年12月の静岡新聞の社説において、カスタマーハラスメントのない社会の実現に向けた条例の制定が提起され、また、同時期に連合静岡沼津三田地域協議会からの行政要望においてカスハラを防止するための条例制定を求める声をいただいた。

実際のところ、役場庁舎において、職員が理不尽な言いがかりによる罵声を浴びる様子を町長が目当たりし、抑止効果を狙って窓口など役場内を撮影する防犯カメラ23台を設置するなど対策を講じてきた。県外の自治体の条例制定の動きを見て、「迷惑行為から職員を守らなければならない」とトップダウンで条例化に取り組んできた。

このような状況下、静岡県議会2月定例会において、県が条例制定に向け対策協議会を立ち上げ取り組みを進めていくことを表明し、町は町議会3月定例会の一般質問に対し、カスハラが大きな社会問題であるとの認識のもと、理不尽な行為を無くし、カスハラのない社会をつくるためにカスハラに対して確固たる姿勢を示す上からも県内自治体でいち早く条例を制定することを答弁し、町としての姿勢を明らかにした。

このようなことから、庁内関係課職員による準備会を立ち上げ、先進自治体や関係する団体、機関等の情報を収集するとともに、アンケートにより状況の確認を行う中で、検討事項を整理し、提案議案のとおり条例(案)を取りまとめた。

#### ・町民の意見表明の機会を狭める懸念について

「正当な苦情・要望」と「ハラスメント的言動」をどのように区別する運用を想定しているか

・「長泉町職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」では、住民への対応において、「通常の対応(丁寧、寄り添い)」と「カスタマーハラスメントと判断した場合の対応(冷静、正確)」を規定しており、対応を切り替えるようにしている。

・カスハラ該当の判断については、1次対応者(担当者)のみが行うのではなく、チェックシート

を活用し、3次対応者(所属長)を含めた組織的な対応を行い、適切な判断を行う。

・職員が「苦情対応を過度に委縮しないようにする仕組み」はあるか

- ・カスハラが発生を防ぐための各職員の心構えはマニュアルにおいて明記している。
- ・正当な苦情及び要望に対する対応指針等については特段設けていないが、苦情等への対応については、初期対応者1人に任せるのではなく、同僚、上司等が必要に応じて対応を替わるなど組織的な行動が重要であり、そうすることで初期対応者においても、過度な委縮はしにくいと考える。

・認知症や精神疾患、発達障害など、特性によってコミュニケーションが難しい方への対応について、運用指針で配慮を定めているか

- ・対応マニュアルでは、「町民等の特性に応じた対応」を心掛けるように規定しているが、基本的には、前述までの各職員の心構えに準ずることとして、特性のある方に対する、個別具体的な対応方法までは規定していない。

・庁内での対応フローの整備について

「エスカレーション基準」はどのように整備されているか

- ・対応マニュアルでは、カスハラの判断を3ステップ(全3次対応)で行うことを規定している。

1次対応者:担当者(主に主査級以下)

申出内容の把握、申出・要求内容の妥当性の判断、暴言等があった場合には適宜警告の実施、事実関係の正確な記録

2次対応者:リーダー等(係長級)

1次対応者の様子を注視し必要に応じて対応を代わる、カスハラ該当性の一次評価、所属長への報告を実施

3次対応者:所属長

担当者等の対応状況の把握、カスハラ該当性の判断、対応中止の実施、部長への報告

・各部署への研修はどのように行う予定か

- ・職員向けの研修は、令和8年1月(30日)に集合形式で開催予定。  
研修業者へ委託によるもの。

・警察との連携が必要なケースをどのように判断するか

・町民等が、職員その他の者を殴ったり、蹴ったり、周辺の者を投げつけるといった行為は、カスハラの範囲を超え、犯罪に該当し得る行為であり、その場合は直ちに警察へ通報し、職員の安全を確保する。

- ・暴力行為:殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける等
- ・脅迫行為:「殺すぞ」、「火をつけてやる」との発言がある等
- ・器物損壊:窓口の備品を破壊する等
- ・凶器所持:刃物の所持等

・条例制定の周知はどのように行っているのか

・広報紙での周知(特集記事)、ホームページの作成、防止啓発ポスター、チラシ、卓上ミニのぼり旗を作成し、金融機関等町内の接客のある店舗等へ配布し、掲出を依頼するとともに広報紙において掲出希望者を募る。なお、新年度に配架物等を更新する予定。

・指定管理施設でのカスハラに対する町の役割分担

・現段階では具体的な役割分担を定めてはいない。考え方としては、町職員の対応マニュアルを参考にそれぞれの指定管理施設の所管課と協議していただくことを考えている。なお、指定管理者によっては、すでに企業(自社)の方針に沿って対応しているところもあるようだが、条例施行に合わせ、町マニュアルに準じた対応を図っていただく方向で考えている。

#### ・住民からの反応(パブリックコメント)はどのようなか

・今般の条例制定における町のパブコメ手続きの実施に関しては、要綱の規定では行政のすべての事務事業を対象としてはおらず、町民生活への影響、事務執行の効率、パブコメ手続きの実施に見合う効果などを考慮し、町の基本的な計画等の策定を対象としている。そのような中、これまで新規条例の制定に際し、パブコメ手続きを実施したもの(近年においては3本)はあるが、それらは、規制等を伴い町民生活に制限を加えるようなものであった。今般の条例はあくまでも理念型で考え方を示したものであることから、パブコメは実施していない。なお、本条例を広く知ってもらうための周知(啓蒙・啓発)をしっかりと行っている。

なお、条例制定の周知を受けて直接いただいたご意見(匿名電話)としては、本条例は町民の「口封じ」のために、あるいは町職員を守るために作ったものではないか。といった内容のものがあった。

カスハラ条例の制定に関する広報での特集記事を受けて、町民モニターさんからは概ね好意的、応援する内容のご意見が多く見受けられた。

#### ・質問事項

・店舗等への配架について「困る」と言う方の属性や傾向はあるか

業種というより、表現・デザインの受け止め方による差が大きい。金融機関は歓迎が多い一方、スーパー等では「表現が強い／一方的に見える」などの声もあり、より柔らかい表現に改善していく考え。

・広報モニターは何人規模で、どのような役割か

約100人規模で年代バランスを考慮。広報特集等でアンケートを行い、関心が高いテーマほど反応が多い。今回も比較的反応があり、概ね前向き意見が多い。

・事業者から「このケースはカスハラか」など問い合わせはあるか

現段階で明確な照会は多くないが、「どう対応すればいいか」という相談はある。国の業種別マニュアル整備が遅れているため、労働局等とも情報交換し、整備され次第情報提供していく。

・対応窓口は整備されているか

当面は既存の総合相談(創業相談窓口等)で一次受付し、必要に応じて県の窓口につなぐ方向で検討。

・職員が強い言動を受けて退職・不調になった例はあるか。また、常習的なクレーム行為者はいるか

不調者はいるが「非常に多い」という状況ではない。一方、同じ人が繰り返すケースは数人いる。悪化の多くは、初動(最初の対応)が遅い／説明不足等で感情がこじれ拡大するため、初動を徹底する研修を重視している。

・防犯カメラ設置への職員の賛否、映像を用いた検証はあるか

主目的は抑止で、検証のために設置したものではない。職員からの大きな反発は特にない。状況確認として映像を確認することはあり得るが、体系的な検証として運用しているわけではない。

・なぜアンケートを実施しようと考えたのか。商工会とのやり取りが背景か

商工会側からの要望が直接あったというより、条例検討にあたり実態確認のために実施。回答率は高くないが、内容から課題を把握できた。アンケート後、会員向け研修も行き、「これは相談・共有すべき案件」という認識を広げる効果も期待している。

・エスカレーション方式で所属長等を守るため、組織でどう対応するか

担当者が抱え込まないことを徹底し、周囲が介入する意識を作るのが狙い。現場では「見て見ぬふり」が起きがちなので、条例・マニュアルを通じて組織対応を強く打ち出す。

・県内初の取組を進める背景・狙い、期待する効果は

県の動きもあるが、町として姿勢を明確に示すことが重要。行政だけでなく事業者も巻き込み、「町全体で取り組む」メッセージを発信し、地域全体の意識醸成につなげたい。作って終わりではなく、施行までの期間で周知・啓発を積み上げる考え。

・実際に起こった場合、具体的措置は何か。出入り禁止・公表等を行うのか

現段階で強い措置(出入り禁止・公表等)の運用実績はない。まずは発生させないための意識醸成が主眼。強措置には体制整備(法務、委員会等)が必要で、必要に応じ検討。

・対応時間の目安(30分など)をどう決め、今後どう検証・改善するのか

先行自治体や資料を参考に 目安として設定したもの。今後、運用の中で妥当性を見て見直す可能性はあるが、現時点で確定した検証スケジュールはない。

・逐条解説の「著しい迷惑行為」の具体例はどう作ったか

先行自治体やコンサル資料等を参考に整理した。これまで掲載自体に対する大きな指摘はない。判断は文言単体ではなく、経過や態様を踏まえ「著しい迷惑行為」となるかを判断し整理する。

・岩倉市では必要ないという判断がある。どうすれば機運を高められるか

連合からの要望等、外部からの声もきっかけになり得る。商工会等と連携し、町内の事業者を巻き込みながら進めることが動きやすさにつながる。

・条例策定は何人ぐらいで、どれくらいの期間で行ったか

住民参加の委員会ではなく職員中心の体制。県の動きとも同時進行で調整しながら進めた。

・条例前は要綱等で対応していたのか。また、機能していたか

対応の内規等があったが、公表されるものではなく十分機能しづらかった。条例により町の姿勢を示し、意識を高めたい。

・周知に対する市民の反応はどうか

周知状況については、広報紙等により情報に接している層がある一方、必ずしも全ての町民・事業者に浸透している状況ではなく、内容を初めて知る反応も見られるとのことであった。引き続き、継続的な周知啓発が必要である。

## 「所感」

長泉町におけるカスタマーハラスメント防止条例の取組は、単独の労務対策や窓口対応の問題にとどまらず、これまで町が進めてきた若年層定着策や産業・医療を核としたまちづくりと通底していると感じた。

行政と町民との信頼関係や、町への愛着が一定程度醸成されていることを前提に、理念条例としての位置づけや丁寧な周知・対話を重ねることで、「規制」ではなく「共通理解」として制度を成立させようとしている点は、シビックプライドの醸成と行政運営が相互に作用している好例である。

先行して行われてきた定住支援や若年層施策により、町と関わり続ける住民層が厚く形成されていることが、結果として条例の受容性や抑止効果を高めていると考えられ、本市においても制度単体ではなく、住民との関係性を含めた全体設計が重要であるとの示唆を得た。