2024年４月11日 参議院総務委員会　会議録抄

一般質疑

**○岸まきこ**　立憲民主・社民の岸真紀子です。

　言葉としては少しずつ認識されるようになってきましたが、カスタマーハラスメントは民間の事業者だけの課題ではないので、今日は、公務職場におけるカスハラの課題について、テーマとして質疑をさせていただきます。

　カスタマーハラスメントは、報道等でも取り上げられることが多くなりましたが、セクシュアルハラスメントだったりパワーハラスメントのようにみんなに認知されてきたわけではなくて、まだまだ分からないというところがあります。

　最初に厚労省にお聞きしますが、カスタマーハラスメントは何かを御説明ください。

**○宮本悦子　厚生労働省審議官**　お答え申し上げます。

　カスタマーハラスメントの定義につきましては、関係省庁と連携して作成したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルにおきまして、企業や業界により顧客等への対応方法、基準が異なることが想定され、明確に定義付けられない旨が記載されてございます。その上で、同マニュアルにおきましては、企業へのヒアリング、調査等の結果を踏まえまして、顧客等からのクレーム、言動のうち、当該クレーム、言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段、態様により労働者の就業環境が害されるものがカスタマーハラスメントであると考えられるとされております。

　また、同マニュアルにおきましては、各企業へのヒアリングを通じまして、暴言、ＳＮＳへの投稿、正当な理由のない過度な要求などの行為が確認されたと記載されているところでございます。

**○岸まきこ**　民間におけるカスタマーハラスメントは、例えばスーパーのレジで従業員に対して客からの罵声を浴びるとか、コロナ禍でもかなり多くありましたし、例えばウイルス扱いされて宅配便の方が消毒スプレーを掛けられるなんてことも実際に起きていました。地下鉄の駅員が殴られるなどのニュースも多々見受けられるところがあります。

　政府としてもカスタマーハラスメントを問題とし、各種取組を行ってきておりますが、その効果検証というものは行っているのでしょうか。また、こういったハラスメントに関連する対策を随時見直しが必要となっていますが、今後どのような対策を考えているのか、厚労省にお伺いします。

**○宮本悦子　厚生労働省審議官**お答え申し上げます。

　カスタマーハラスメント対策につきましては、厚生労働省におきましては、パワーハラスメント防止指針におきまして、事業主はカスタマーハラスメント対策に取り組むことが望ましい旨をお示ししますとともに、関係省庁と連携して、企業が取り組むべき対策等をまとめたマニュアル、またポスター、パンフレットなどの作成、カスタマーハラスメントに関するメールやＳＮＳによる相談窓口の設置、運営等を行ってございます。様々な機会を捉えてこれらの周知啓発に努めております。

　また、令和５年度に企業におけます取組状況などについて実態調査を行い、現在、その調査結果を精査しているところでございます。さらに、本年２月から開催しております雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会におきまして、ハラスメントの現状と施策の方向性を検討事項としており、カスタマーハラスメントにつきましては、社会的に関心を集めていることから論点の一つとして取り上げることとしてございます。

　今後、検討会におきまして、令和五年度の実態調査の結果、また専門家の知見を踏まえまして、カスタマーハラスメントに関する施策の方向性について検討を進めてまいりたいと考えてございます。

**○岸まきこ**　厚労省においては様々な施策を取り組んできて、例えば駅でのポスターとかも、最初はちょっと分かりづらかったものをバージョンアップさせて、一目でカスタマーハラスメントは何かというイラストにしてみたりとか、いろんなことを注意喚起していると承知しております。あと、民間事業所に向けた対策マニュアルを作成しているということも確認させていただきました。

　それでは、総務省にお伺いしますが、自治体におけるカスタマーハラスメントはどのようなものがあるのか、総務省としての認識をお伺いします。

**○小池信之　総務省自治行政局公務員部長**　窓口業務を多く担う地方自治体に係るカスタマーハラスメントといたしましては、長時間にわたって不合理なクレームを言われ続けて拘束される、行政サービスの相手方から暴言を受ける、暴言等を受けるなど、様々な被害があるものと承知をしております。

　カスタマーハラスメントを含むハラスメントは、個人の尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であるとともに、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下を招くものでもあることから、地方自治体におけるハラスメント対策は重要な取組であると認識をしております。

　地方自治体を含む事業主に適用される労働施策総合推進法に基づく厚生労働大臣指針において、カスタマーハラスメント対策については事業主が行うことが望ましい取組とされています。一方、同法が適用されない国家公務員については、人事院規則等において、カスタマーハラスメントに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることが各省各庁の長の責務とされています。

　これを踏まえ、総務省といたしましては、地方自治体においても公務職場に特有の要請に応える観点から国家公務員と同様の対応を行っていただくよう要請するとともに、その措置状況の把握を行ってきたところでございます。

**○岸まきこ**　公務職場では、悪質クレームであったりカスハラというものは、いまいち、職員個々の判断に任されているというところが多い実態にあります。公務という役割上からいえば、民間事業所と顧客のような関係性、まあ契約によるというものではないので、どうしてもここが基本的に曖昧になってきます。なぜかというと、基本的に、特に窓口業務が多い市町村というふうに考えると、住民からの要望や意見というものは基本的に受けなくてはなりません。

　なので、この正当な意見や要望なのかというところと、果たしてそれが行き過ぎたカスタマーハラスメントになっているかどうかというのが、非常に、定義というか、そういったものがないために、職員個人が孤立をして、精神的にも、うつ病になってしまうというような実態が起きているというところです。こういったところをきちんと改善しなきゃいけないという課題となっています。

　総務省としては、2023年12月27日にも、地方公共団体における各種ハラスメント対策への対応についてと題して、通知を各自治体に対して行っております。この中にも、カスタマーハラスメント、七行ほどではございますが、これも自治体に対策を促していると承知をしております。しかし、残念ながら、47都道府県、20指定都市、1721市区町村が対策を全部できているかというと、そうなっていない実態にあります。

　総務省として、カスハラ対策、先ほど厚労省では調査を行っていきますというふうに言っていましたが、自治体で総務省として調査をしたものはあるのかどうかというのをお伺いします。

**○小池信之　総務省自治行政局公務員部長**　総務省が行いました令和５年６月１日現在の各種ハラスメント対策に関する調査結果におきましては、カスタマーハラスメント対策について措置を講じている団体が年々着実に増加しており、都道府県や指定都市については全て措置済みとなっているものの、市区町村においては、必要な措置が講じられていない団体が695団体、４割程度となっております。

**○岸まきこ**　４割程度というような実態が、まだでき切れていないというところです。

　2000年に入ってから、自治体職員に対する不当な要求行為、例えば暴力を振るうとか自宅まで付きまとうなどということが問題となって、自治体としても、弁護士であったり警察ＯＢなどと連携をし、不正な利益を得る目的で自治体や職員を対象として行われる違法な行為や不当な要求行為の対策を取られるようになってきました。威嚇も含めた暴力などの違法行為や、私の税金だけ安くしろと執拗に言うとか、自分の会社に落札するよう裏工作をしろと言うなど、こういったケースがよく残念ながらあるという実態です。

　公平公正を損ねる不当な要求には、毅然とした対応をすることができます。これは明確に不当なというふうに判断ができるので、毅然とした対応ができます。悪質なケースも、警察とか司法の場で明らかにすることもできるようになってきています。実際に過去には、役所に、おまえらは愚能、死んでも許しませんといった電話を執拗に700回以上掛けてきた方が、裁判によって、業務上支障を来す電話の禁止の判決が出されたこともあります。

　しかし、先ほどからの問題提起しているように、公務職場におけるカスハラは何が該当するのかというのが余りにも不明瞭で、ここを明らかにするということが重要になっています。特に、感染症や災害といった事態のときには、公務職場では業務の妨げや職員の精神的ダメージも大きいカスタマーハラスメントが起きています。

　例えばの例でいうと、コロナのときに、保健所の職員、相当大変だったんですが、自宅療養中の方に、軽症なので自宅療養をされているんですが、そういった方に健康調査をするときに、なぜ入院させないんだと、おまえが入院させないから俺は死んでしまったらどうするんだということを精神的に脅されるんです。実際に自宅療養された方で亡くなったケースも当時はありました。その言葉を投げかけられた職員は、やっぱり今でも深く傷ついているし、そういったことで精神的負荷を抱えてしまうという実態があります。

　そういった言葉になってしまう状況も推察しますし、とはいえ、行き過ぎたそういった言葉、長時間労働が続いて身体的負荷も掛かっている職員に追い打ちを掛けることになっていることは看過できるものではありません。また、症状が軽症であっても不安な気持ちもあるので、一定程度は現場も理解していますが、何時間も一人の方の電話に、１時間、２時間対応しなきゃいけなかったということもありまして、結果的にそのことがほかの患者の方のケアに行かなかったということにもつながって、業務にも支障が出ています。

　カスハラはケース・バイ・ケースではあるものの、例示を示すこと、ルールを示すということが重要ではないかと思いますが、総務省の見解をお伺いします。

**○小池信之　総務省自治行政局公務員部長**カスタマーハラスメント対策について厚生労働省が公表しているカスタマーハラスメント対策企業マニュアルの中で、業種や業態、顧客等との関係などによって各社の対応方針が異なると思われる場合、各社の業務内容、業務形態、対応体制、方針等の状況に合わせて、あらかじめ対応方法例を定めておくことが重要とされています。

　このため、総務省といたしましては、今後、カスタマーハラスメントの発生事案を含めたハラスメントの実態調査や、その対策を実施する好事例の収集等を実施し、地方自治体に対し必要な情報を提供してまいりたいと考えております。

**○岸まきこ**　2023年７月11日の読売新聞記事によりますと、札幌市、北海道の札幌市では、全国の自治体としては初めてのカスタマーハラスメントの啓発ポスターを掲示した、始めたということが記事になっていました。ポスターには、自覚なくカスハラしているかもという、クエスチョンマークを付けて、タイトルでですね、イラストによる事例を紹介しております。

　厚労省もポスター作っていますが、カスハラ防止には、こういった一つの自治体ではなくて全国的に、何がカスタマーハラスメントなのかというのを認知度を上げていくことが重要です。是非こういった啓発活動を総務省としても行っていただけないかということで、取り組みませんか。

**○小池信之　総務省自治行政局公務員部長**カスタマーハラスメント防止のための啓発活動を行い、事前にハラスメントを抑止することは重要と考えております。

　総務省としましては、例えば、先ほど御紹介もありました厚生労働省が作成したカスタマーハラスメント防止を呼びかけるポスターなどを地方自治体の窓口に掲示することを促すなど、抑止に向けた啓発活動に取り組んでいきたいと考えております。

**○岸まきこ**　是非そういったものもどんどんどんどん情報で発信していっていただきたいです。

　今日は問題意識だけの投げかけで紹介しますが、近年では、カスハラの一部と言っていいと思いますが、情報開示請求制度を悪用した不当な要求というものも自治体現場では起こっています。何を言っているかというと、正当な情報公開は大事なんですが、行政への、例えば市役所への嫌がらせとして大量な情報開示を求めてくるんです。情報開示の窓口の職員というのは、県のどこかの担当と兼務をしていたり、担当の専属を置いていたとしても少ない人数でやっているので、毎日のようにその一人の方から請求を受けて、その対応に追われてしまって業務が滞ってしまうということが実際に起きています。

　またあわせて、その情報公開の意義は重要なんですが、その公開したものが本来の情報開示に使われなくて、誹謗中傷でＳＮＳでターゲットにされるための目的で行われているんではないかと疑うものも残念ながらあるというような実態があります。

　でも、これはなかなかいろんな課題があるので、情報公開、知る権利のバランスともいった課題もあるのでなかなか簡単ではないんですが、これも一つの自治体の業務として妨げになっている一つの例示として起きているということで、皆さんには今日共有していただければと思います。

　最後に、松本大臣に、自治体におけるカスタマーハラスメントは日常から実は起きやすい実態にあります。そのことが職員のメンタルヘルスや早期退職にもつながっている深刻な事態となっています。

　また、本年１月に発生した能登半島地震の被災自治体でも、職員が住民とのつらい関わりというものの矢面に立っています。具体的に言うと、避難が長期化しているので、どうしてもストレスが募ってしまいます。そんなつもりがなくても、自分の家を先に解体してくれだとか、仮設住宅に優先して入れてくれ、これならまだ許容できる範囲というか要求なのでいいんですが、そこに併せて、仮設住宅に入れてくれなかったら死んでしまうしかない、首をつるしかないということまで強い言葉で言われてしまうというような実態もあります。

　これは、ふだんから、じゃ、どういったものがカスハラなのかというのをきちんと明確にしておくということが大事ですし、何が、何がつらいかというと、職員も１日でも早く被災者の皆さんに安寧の１日を送ってほしいんです、でも、それができない中で強い言葉を浴びせられることは、更なるつらい状況に置かれているというところです。

　大臣には、引き続きこのカスハラ対策を促して、自治体に促していただくようにお願いしたいのと、能登半島地震の被災自治体職員のメンタルヘルスも引き続き行っていただきたいのですが、御答弁をお願いいたします。

**○松本剛明　総務大臣**　改めて、本当に差し迫った状況もある中で、公務に取り組んでいただいている職員の皆様、必ずしも対応が容易でないときもあろうかというふうに思いますけれども、御活躍をいただいている職員の皆様に敬意と感謝を申し上げたいと思いますし、私ども総務省としても、地方公務員の皆様をしっかりお支えをすることは大きな使命であると思っております。

　お取り上げいただいたカスタマーハラスメントを含むハラスメントは、個人の尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為でございます。また、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下を招くことでもあり、地方自治体におけるハラスメント対策は重要なテーマであるというふうに考えております。

　自治体を含む事業主に適用される労働施策総合推進法に基づく厚生労働大臣指針におきましては、カスタマーハラスメント対策については事業主が行うことが望ましい取組とされております。

　さらに、公務にとりましては、公務の職は各種ハラスメント対策の模範となるべきこと、職員がその能力を十分発揮できる勤務環境を保持することによって国民の皆様に質の高い行政サービスを実施することにつながることと考えられるので、カスタマーハラスメントには組織として対応し、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを地方公共団体に対して要請をしていること、先ほど委員からも通知についても、昨年の、お取上げをいただいたところでございます。

　カスタマーハラスメント対策の措置状況のフォローアップに加え、今後新たに地方自治体の業務に係るハラスメント対策に関する事例調査を行いまして、情報提供を行ってまいりたいと考えております。

　能登半島についてお話がございました。

　自治体の職員の方々、御自身が被災をされた方もいらっしゃる中で、使命感を持ってお取組をいただきました。また、全国からも応援の職員に行っていただきました。被災自治体、応援の職員の皆様に心から敬意と感謝を申し上げたいと思います。

　職員のメンタルヘルス対策は重要な課題であり、特に被災自治体についてはしっかり考えていかなければいけないと思っておりまして、被災自治体に対してはメンタルヘルス対策の専門員派遣事業などを積極的に活用いただくように周知いたしまして、要望の調査を行いまして、３月から順次、臨床心理士による個別面接や研修素材の提供を開始しております。

　今後も被災自治体と連携を取って……

**○新妻秀規　総務委員長**大臣、答弁は簡潔にお願いします。

**○松本剛明　総務大臣**　はい。

　職員の健康確保が図られて適切に行政サービスが提供できるように努めてまいりたいと思います。

**○岸まきこ**　終わります。