

産業消防委員会意見を聞く会の概要

1 開催日時等

- (1) 日時 令和8年5月12日（火）10：01～11：33
- (2) 会場 市役所7階 第4委員会室

2 参加者

- (1) 産業消防委員 6名
 - 佐藤 昭雄 委員長
 - 打越美和子 副委員長
 - マーサー川又 委員
 - 萩谷 慎一 委員
 - 鈴木 宣子 委員
 - 安藏 栄 委員 欠席
 - 綿引 健 委員



当日の様子

(2) 参考人

- ア 水戸商工会議所 2名
 - 根本 幸範 氏 (株) 根本漬物 代表取締役社長 欠席
 - 大津 康隆 氏 (株) ヨークベニマル 本部開発室 店舗開発部
 - 中村 友美 氏 (株) 要建設 取締役
- イ 連合茨城 6名
 - 久米原 真 氏 情報労連・NTT労働組合 事務局長
 - 根矢 和人 氏 全日本運輸産業労働組合連合会・ヤマト運輸労働組合 執行委員
 - 川瀬 武彦 氏 UAゼンセン・ケースホールディングスユニオン 執行委員長
 - 岡山 昌弘 氏 日本私鉄労働組合総連合会・茨城交通労働組合 書記長
 - 大高 知美 氏 日本郵政グループ労働組合・水戸支部 副支部長
 - 長野 裕幸 氏 保健医療福祉労働組合協議会・日本赤十字労働組合 水戸支部 特別執行委員

3 開催目的

本市議会では、昨年、「カスタマーハラスメントを防止する条例の制定を求める陳情」を受理し、これを採択した。陳情の審査に当たっては、陳情者からの意見聴取を行ったほか、他都市の事例等も参考にしながら議論を深め、本市においても条例制定に向けた取組の推進が必要であるとの結論に至った。

現在、執行機関において、条例案の作成に向けた検討を始めたところであり、本市議会としても、引き続き、市内の事業者及び労働者の現状等の正確な把握に努める必要があると判断し、水戸商工会議所及び連合茨城の各団体の代表者との意見交換を行った。

4 実施方法等

(1) 実施方法

委員長の進行により、下記のテーマについて、参考人との意見交換を実施した。

(2) 意見交換のテーマ

- ア カスタマーハラスメントの現状について
- イ 市に期待する取組について

5 カスタマーハラスメントの現状等

参考人から、カスタマーハラスメントの現状と対策について報告を受けた。主な内容は下記のとおりである。

(1) 各団体の現状

- ・情報通信業界では、受付業務の従業員が外国人顧客からの不当な要求や長時間拘束に苦労している。
- ・宅配業界や小売業界では、不特定多数と対面あるいは電話で対応することが多いため、カスタマーハラスメントが非常に高い割合で発生している。特に、物流業界では約4割がカスタマーハラスメントを受けている。悪質なセクハラにより、恐怖で出勤できなくなる女性従業員も存在する。
- ・バス業界では、バス車内での運転手への言動やSNSへの写真・動画の無断投稿が増加傾向にある。運輸規則第3条「苦情に対する遅滞なき弁明」が本来は事情説明の意味であるが、現場では「謝罪しなければならない」と誤認され、運転手が弱気になりやすい。
- ・医療現場では、患者やその家族からの暴言やクレーム、悪質なセクハラなどが多く見られる。応召義務の壁があり、被害が潜在化しやすい環境にある。
- ・不当要求について、金銭的要求の割合は業界によって異なるが、ストレートな現金・金品要求は全体の約1～3%程度と基本的には稀なケースであり、「誠意を見せろ」というグレーな要求が多い。また、謝罪要求、長時間のクレーム、支払い拒否等が多い。

(2) 各団体の対策状況

- ・大手企業（情報通信、運輸、郵政、大手スーパーなど）では、対策マニュアルの作成や相談窓口の設置が進んでいる。
- ・情報通信業界では、故障した機器の現場でのトラブル対応において、顧客の怒りレベルなどを数値で表して可視化し、社員同士で共有の上、謝罪対応を行っている。
- ・バス業界や中小企業においては、相談窓口を設置したくても人員が割けないなど、人手不足の問題等により対策が遅れており、令和8年10月のカスタマーハラスメント防止義務化（改正労働施策総合推進法）に向けた体制整備が急務となっている。

6 各団体が市に期待する取組

カスタマーハラスメントの現状等を踏まえ、市に期待する取組について参考人に意見を伺った。市に対し、条例の制定に加え、現場が使いやすい啓発ツールの提供、明確な判断基準の提示など、条例の実効性を高める取組を期待していることを確認した。主な意見は下記のとおりである。

- ・全ての人々が安心して働ける環境を整えるため、早期の条例制定を強く要望する。
- ・観光都市・水戸の「顔」として、観光客等をおもてなしする公共交通機関や各店舗の従業員等が安心して働けることが、本市の印象アップや民間活力の向上につながると考えられることから、市全体における対策の一層の推進を求める。
- ・条例への罰則の位置づけについては、厳罰化が目的ではなく、自転車の青切符のような抑止効果を期待する意味で、ある程度は必要であると考えますが、水戸市のイメージに対する懸念もある。罰則は最終的な手段として、まずは条例制定によって抑止効果が得られればよい。

- ・罰則を設けるよりは、周知を徹底することで、顧客側が自発的に迷惑行為をなくす流れをつくるのが望ましい。
- ・カスハラは個人の捉え方の問題でもあるため、罰則規定は逆に悪用されることへの懸念がある。迷惑行為を思いとどまらせる抑止効果を最も期待する。
- ・何がカスハラに該当するのか、どのような行為が迷惑行為（SNSへの無断投稿、過度な要求など）に当たるのかを具体的に示し、事業者及び従業員と顧客等との間の認識のズレを埋める取組が必要である。
- ・コンビニやバス、各店舗などで掲示・配布できる「水戸市」名義のポスターや小冊子の作成を要望する。目に見える形で行政が「NO」と示すことで、現場の担当者が対応しやすくなる。
- ・ポスター掲示にとどまらず、市と事業者等の協働による街頭宣伝活動など、さらに一步踏み出した広報・啓発を要望する。
- ・現場で要求がエスカレートする前に気軽に相談できる窓口や、働く人の背中を押してくれる相談ダイヤル等があるとよい。
- ・カスタマーハラメントに限定せず、店舗等でのたむろ、セールス電話、店舗の長時間利用など、事業者単独では対処しきれない迷惑行為に対する行政の関与（巡回パトロール等）を求める。

7 産業消防委員の主な意見

今回の意見交換を踏まえ、産業消防委員から出された主な意見は下記のとおりである。

- ・近年、企業の接客教育が向上して丁寧になっている反面、理不尽な要求をする顧客が増えている感覚がある。カスハラで精神的に苦しんでいる従業員の方を減らすためにも、抑止効果がある条例の制定を目指したい。
- ・条例の制定により、民間企業がより利益追求しやすい状態をつくり、民間活力を上げることも重要である。
- ・条例制定後の取組として、子どもたちが、「何がハラメントに該当するのか」を学ぶ機会を設けることで、若年層への啓発はもとより、親世代への気づきを促す効果も期待できるため、教育的アプローチについても検討が必要である。
- ・単に一部の顧客等を厳しく律するのではなく、サービスを提供する側と享受する側が「共に尊重される社会」の実現を目指す理念を浸透させるべきである。
- ・現場の第一線で四苦八苦しなながら対応をされている方々の貴重な生の声を確認できた。広報・啓発活動を強化して市民への周知徹底を図るとともに、協議会を設置して定期的な活動を実施するなど、事業者が必要とする支援を随時検討していく必要がある。

8 確認事項

委員会として、今回参考人から出された意見を集約し、議長に報告の上、市長への提言を提出することを確認した。