



福岡市議会議員〈南区〉

# 近藤さとみ

いきいき便利 Vol.27  
2022 NEW YEAR  
「いきいき」豊かな「まちづくり」



発行者：福岡市議会議員 近藤里美 〒810-8620 福岡市中央区天神1-8-1 福岡市庁舎議会棟 福岡市民クラブ議員控室  
TEL:092-711-4736 FAX:092-732-4055 E-mail:satomi-kondo@fukuokashimin.jp URL http://kondo-satomi.jp



## 新春対談 コロナ禍で増幅した新たな課題『カスタマーハラスメント』について考える

今年は、治療薬の開発普及に伴って、感染症対策と並行して経済活動を高めていくことも考えなければなりません。今号では、UAゼンセン組織内国会議員のお二人を迎えて、コロナ禍でますます浮き彫りになった「カスタマーハラスメント」「悪質クレーム」について考えます。

左から田村まみ参議、近藤さとみ/かわいたかのり参議

**かわいたかのり**(川合 孝典) 参議院議員  
1964年1月29日生まれ  
帝人労働組合出身  
2007年7月 参議院議員 初当選(現在、2期目)

**田村まみ** 参議院議員  
1976年4月23日生まれ  
イオンリテール労働組合出身  
2019年7月 参議院議員 初当選

### ■コロナ禍で増えた!? カスハラ被害の実態

**近藤**：以前からお客さまからの悪質クレームは、働く側にとって大きな課題となっていました。コロナ禍でさらに浮き彫りになったという声を聴きます。

**川合**：感染拡大防止策として、何度も人流を抑制し、人と人との接触を避ける施策が講じられてきました。一方で、暮らしになくならない分野で働く方々は、人との接触を避けることが難しく、大変な精神的負担を感じながらも仕事を続けてこられたことと思います。マスク着用の推奨がクレームにつながったケースも多発しました。

**近藤**：実際に、コロナ禍でカスタマーハラスメント(以下カスハラ)被害は増えたのでしょうか。

**田村**：流通・サービス業の皆さまにアンケート調査(2020年夏)を実施したところ、直近2年間で被害経験があると回答した方は61.3%、悪質クレームの原因やきっかけにコロナの影響があったと回答した方は4割超で、クレームの繰り返しや恐怖や睡眠不足、心療内科への通院なども報告されています。

### ■悪質クレームが多発するのはなぜ?

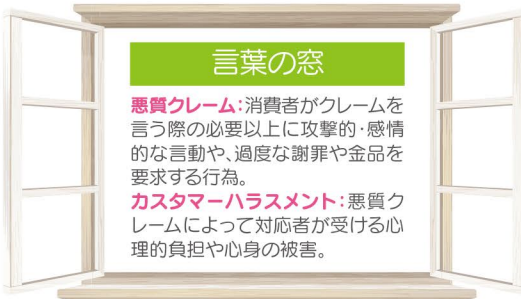
**近藤**：流通・サービスや医療介護、公共交通に携わる皆さまなど、「お客さま」と対する業務に従事する多くの方が「悪質クレーム」を受けた経験があることと思います。なぜ、悪質クレームが多発するのでしょうか。

**川合**：「お客さまは神さま」といった日本の文化的な背景や、企業風土などの要因が大きいと推測されます。他社とのサービス比較やネットなどでの誹謗中傷に、企業側が過敏に反応することが、消費者の悪質なクレーム行動を許容することにつながったのではないかとされています。

### ■カスハラの要因「悪質クレーム」への対策は?

**近藤**：かわい参議は、議員立法で対策法案を国会へ提出された経験があると伺いました。

**川合**：はい。2018年、流通・サービス業の現場で働く仲間により176万筆を超える署名が集まり、厚生労働省に提出したことを契機に、「パワハラ法案」に過剰クレーム対策を盛り込み提出しましたが否決。2019年「悪質クレーム対策



#### 言葉の窓

**悪質クレーム**：消費者がクレームを言う際の必要以上に攻撃的・感情的な言動や、過度な謝罪や金品を要求する行為。  
**カスタマーハラスメント**：悪質クレームによって対応者が受ける心理的負担や心身の被害。



推進法案」を提出しましたが、国会審議されることなく廃案となりました。

**近藤**：コロナ禍での対策としてはどのようなことに取り組まれたのですか。

**田村**：2020年3月の参院・予算委員会では、当時の安倍総理にマスク不足から現場の従業員が受けるカスハラの実態を伝え、総理からの労いと合わせて関係省庁による「買い物時のお願い」ポスター(右)の作成につながりました。

**近藤**：お客様に従業員が直接マスクの着用等を促さずとも、国による推奨がされたことは現場の負担軽減につながったことと思います。では、今後の取り組みについて教えてください。

**川合**：厚生労働省の「令和3年度予算概算要求の概要」に悪質クレーム対策予算が盛り込まれ、カスハラ対策として「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルの策定」を進めることとなりました。現在、厚生労働省をはじめ国土交通省・法務省・消費者庁・警察庁が連携し、横断的の会議を開催しながらマニュアルの策定に取り組んでいるところです。

**田村**：策定後は、企業等でしっかりと活用いただくよう働きかけながら、カスハラ対策の法整備に向けた取り組みを進めていきます。



## 議会報告 令和3年度 第5回 臨時議会・第6回定例会(12月)開催



令和3年度第5回臨時議会12月1日(水)~2日(木)、第6回定例会12月16日(木)~24日(金)が招集され、国の経済対策関連に必要な一般会計補正予算や条例の制定・改正等について審議しました。近藤さとみは、**急遽開催された臨時議会**にて議案質疑に立ちました。

### ①12月定例会が予定されているのに臨時議会を招集したのはなぜ?

11月19日の閣議決定後、国から、現金5万円の給付金を児童手当の支給対象者等に対して、年内に支給を開始するよう示され、12月定例会の日程では間に合わないため。

### ②具体的な支給手続きや広報はどうする?支給スケジュールは?

市内の0歳~18歳の子どもの約26万人の内、支給対象の見込みは約23万2千人。児童手当の受給世帯(約19万3千人)は、原則申請不要で、児童手当を受給されている口座(10月時点)に振り込み、高校生のみを養育する者など児童手当を受給していない世帯は、申請を受け付け、審査等の必要な手続を経て、指定された口座に振り込むもの。

12月24日に支給開始予定で、申請を要する場合でも、12月中旬から申請受付を開始し、審査等の必要な手続を経て、速やかに支給を行う。

### ◆12月定例会にて、子育て世帯への特別給付金については、「現金で一括支給」することとなりました。

支給手続きは、9月末時点での児童手当受給情報がベースになっていることから、その後の家族の異動等に伴う変更を支給に反映できる手続を検討していただくよう、会派として強く要望しました。

## 南区情報 ゆめアール大橋跡地の活用について

ゆめアール大橋が南市民センターへ移転した後、跡地(約2,500㎡)は売却されることとなります。

### ○売却方法

提案内容と価格を総合的に評価し事業者を選定

### ○公募の考え方

駅前の賑わい創出や交通環境の向上に加え、新たな社会課題や価値観に対応した提案を誘導するよう公募条件等を設定する予定。

### ○事業者選定

選定過程の透明性、公平性を確保するため、外部有識者を含めた評価委員会を設置し、提案内容の評価を行ない、その結果を踏まえ、市が優先交渉権者及び次順位交渉権者を決定。

## ご案内 冬の市政報告&懇話会を開催します!

12月議会についてご報告し、皆さまからご意見等をお伺いする会です。所要時間は1時間の予定。**マスク着用**にてお越しくださいませ!

2月6日(日)10:00~「塩原公民館」1F講堂

2月13日(日)10:00~「三宅公民館」1F講堂

2月25日(金)18:30~「アミカス」2F視聴覚室