

# 1. カスタマーハラスメント対策について

## 質問要旨

近年、従業員に対する悪質クレームなど、顧客からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっており、労働者を守る観点からも重要な問題と考えるが、カスタマーハラスメント対策に関し、次の諸点について、知事の所見を伺いたい。

(1) 東京都では、公労使会議での議論等を踏まえ、就業環境を害する違法行為や不当行為を定義し、民間企業や行政機関など、あらゆる職場や場面でカスハラを禁止する全国初の条例制定が進められ、埼玉県では、毎年、就労実態調査を実施し、その結果を踏まえ、カスハラを未然に防止するための取組が進められている。本府でも、①就労実態調査を行い、事業者や労働者に対するカスハラの未然防止対策を実施すること、②国が作成したマニュアルを活用し、公的な相談窓口を設置すること、③政労使間会議でハラスメントをテーマに専門家等も交えて議論を重ねた上で条例等の法的な枠組みを作ることについて、取り組むべきと考えるがどうか。

## 答弁

大河内議員の御質問にお答えいたします。  
カスハラ対策についてでございます。

顧客等からの著しい迷惑行為などのカスタマーハラスメント、いわゆる「カスハラ」は、従業員の仕事に対する意欲を下げ、心身の健康を害するとともに、企業の生産性を低下させる悪質な行為だと考えております。

厚生労働省は、令和2年に、事業主に対し、相談体制を整備し、被害者へ配慮した取組を行うことなどを努力義務として課す指針を発出するとともに、令和4年には、カスハラ対策の必要性への理解と自主的な取組を促進するため、「カスハラ対策・企業マニュアル」を発表しております。しかしながら、同省の昨年度の調査では、55.8%の企業が「カスハラ対策に特に取り組んでいない」と回答するなど、取組が十分に進んでいない状況でございます。

京都府では、これまでから、毎年、京都労働局・京都市とともに、経済団体などに対し、ハラスメント全般の防止措置を適正に講じることなどを要請しております。

また、京都府労働相談所において、ハラスメント関連の相談に対応・助言しており、昨年度は、労働者や企業から1,000件を超える相談がありましたが、パワハラや人間関係が998件、セクハラが43件であったのに対し、カスハラに関する相談はございませんでした。

これは、対消費者等との関係の中で、カスハラと正当な要求との線引きが難しく、限度を超えた要求でもカスハラと認識されないケースや、どこに相談すればよいか分からないというケースがあることが考えられます。

このため、労働相談所の案内チラシやホームページの表記を改め、カスハラの相談にも御利用いただけることを周知いたしますとともに、実態調査に向けては、まずは、国のマニュアルも活用して

相談対応を行い、京都の中小企業におけるカスハラが発生事例や傾向、企業の取組状況などをお伺いすることで、現状の把握に努めてまいりたいと考えております。

さらに、京都企業人材確保センターにおいて、どのような事象がカスハラに該当し、企業として、どのような環境の整備が必要かなどについて、セミナーを開催し、周知を図ってまいりたいと考えております。

また、カスハラに対する法的な対応につきましては、厚生労働省が本年8月に、企業にカスハラ対策を義務付ける方向性を盛り込んだ報告書を公表するとともに、今後、労働政策審議会において、引き続き検討がなされるとのことであり、状況を注視する必要があると考えております。

今後とも、京都労働局などと連携をし、意識啓発や相談体制の充実など、カスハラ対策に努めてまいりたいと考えております。

その他の御質問につきましては、関係理事者から答弁させていただきます。

---

## 1. カスタマーハラスメント対策について

---

### 質問要旨

近年、従業員に対する悪質クレームなど、顧客からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが社会問題となっており、労働者を守る観点からも重要な問題と考えるが、カスタマーハラスメント対策に関し、次の諸点について、知事の所見を伺いたい。

(2) 国が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に、業界団体や事業者においては対応マニュアルの作成等が進んでいる一方、特に公務現場では浸透が進んでおらず、地域の住民から職員が執拗なクレームや不当要求行為を受けたケースが多数発生している。令和2年に全日本自治団体労働組合が実施した、住民による迷惑行為や悪質クレームの実態を把握する調査では、公務部門における利用者等によるカスハラは深刻な状況であったことから、より一層の対策が求められているが、府庁におけるカスハラの数や現状はどうか。また、どのような体制で対策しているのか。

(職員長)

### 答弁

京都府庁におけるカスタマーハラスメント対策についてでございます。

京都府庁におきましては、日頃の業務の中で府民の皆様などから、府政に対する様々な御意見等を頂戴しております。

その中には、例えば長時間にわたって悪質なクレームが繰り返されるものや、不当な要求が行われるものなど、職員に過度な精神的ストレスを感じさせ、通常の業務に支障をきたすカスタマーハラスメントに該当する事案も含まれているものと認識しております。

このため、職員に対しては、府民対応やクレーム対応の能力・スキルの向上を図るため、日々の業務の中での指導や研修を実施するとともに、職場運営を担う所属長には、その責務として、業務の範囲や程度を明らかに超える不当な要求等が疑われるような場合には、担当する職員が孤立することがないように、複数人での対応や所属長・上司の同席など、組織的な対応を指導しているところでございます。

また、これまでからクレームや苦情が多く、カスタマーハラスメントの発生も想定される一部の所属におきましては、通話の録音が可能な電話機等を設置するとともに、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、各部局から人事課に報告される庁内体制も構築しているところでございます。

しかしながら、カスタマーハラスメントが疑われる事案について、これまで人事課に報告されたことがない状況や、各部局へのヒアリングでも特にハラスメントとして認識される事案が確認されないなど、府庁におけるカスタマーハラスメントの実態が把握できていないのではないかと考えております。

これは、外部の方からの著しい迷惑行為が日々の業務の中で行われることから、業務の範囲内として認識されることや、職員に対しては、外部の方からのどのようなお話もしっかりと伺い、できる限り丁寧に対応するよう指導していることから、ハラスメントとしては認識されにくく、所属や部局内には業務上の課題として報告がされるものの、職員間のハラスメントとは異なり、人事課にまで報告されない結果、実態の把握が難しくなっているものと考えております。

このため、公務職場でのカスタマーハラスメントの具体的事例の周知など、職員がハラスメントとして認識し、その実態が把握できるよう、研修などの取組を進めますとともに、相談しやすい環境の構築に加え、適切な対応方法や職員の心のケアなど、職場内でのサポート体制についても整えていきたいと考えております。

今後とも企業でのカスタマーハラスメント対策や国・他の自治体の取組状況を踏まえ、必要な対策を実施いたしますとともに、ハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、組織として職員を守れるよう、更なる取組を進めてまいりたいと考えております。

---

## 2. きょうとこどもの城事業「きょうと子ども食堂」について

---

### 質問要旨

本府のこどもの城事業は、スタートから7年が経過し、子ども食堂の更なる支援強化に向け、行政がそのきっかけを作り、活動を後押しすることで、長期的にサポートし続ける「共助」と「公助」の仕組みを充実させ、支援体制をさらに強化していく必要があると考える。子ども食堂が最終的に自主運営できるようにサポートしていくため、①子ども食堂を運営する支援団体と企業等とのマッチング支援を強化し、定期的に安定した量の食材提供が可能な企業を開拓すること、②フードセンターを拡充し、子ども食堂へ安定的な食材を確保すること、③子ども食堂等の連携体制を構築することや運営ノウハウを共有することについて、本府が市町村と連携し、実施していく必要があると考えるが、所見を伺いたい。

きょうと子ども食堂についてでございます。

子ども食堂は、食事を子どもだけでとる孤食の解消のため、無償又は低価格で食事を提供するとともに、支援が必要な親や子を福祉施策につなぐ入口として、NPOなど様々な団体に運営いただいているところでございます。

子ども食堂への支援につきましては、平成29年度に事業開始した、きょうとこどもの城づくり事業において、

開設、運営経費の支援、きょうとフードセンターでの相談窓口の設置、食材を提供いただく企業と子ども食堂とのマッチングなどを行っております。

この結果、令和5年度には、府内の子ども食堂の箇所数が77箇所に拡大するとともに、食材を提供いただく企業は39社、配布件数は延べ1,671件となるなど、着実に支援の輪が広がっております。

一方、子ども食堂の運営は、議員御指摘のとおり、物価高騰などの影響により、一層厳しくなっており、実施団体の負担が大きい食材費を支援するため、様々な食材を安定的に確保することが必要だと考えております。

このため、きょうとフードセンターにおいて、今年度から職員を1名拡充し、定期的に子ども食堂へ食材を提供いただけるよう企業に働きかけを行う取組を進めております。

これにより、8月末時点において、新たに大手スーパー2社から毎月食材が提供されるようになったところでございます。

また、企業から提供を受けた食材は、きょうとフードセンターが管理する府内7箇所の倉庫で保管しておりますが、倉庫には保冷設備がないため、提供を受けることができる食材が常温保存できるものに限定されていることも、様々な食材を安定的に確保するに当たっての課題となっております。

このため、京都府農林水産技術センターから試験研究用に栽培された野菜の提供を受けた際には、同センター内の保冷設備で保管し、実施団体へ配布する取組を行うことにより、常温保存が難しい食材の配布に繋がっているところでございます。

今後、食材を提供いただく企業においても、この取組と同様に、企業が所有する保冷設備付きの倉庫を活用させていただくことにより、保管場所と提供いただく食材を拡充できるよう働きかけを行っていく必要があると考えております。

こうした企業の協力を得て、様々な食材を安定的に確保できるよう支援体制の強化に努めてまいりたいと考えております。

次に、連携体制の構築や運営ノウハウの共有についてでございます。

子ども食堂の運営を継続的に支援するためには、子ども食堂に対して、地域ぐるみで協力する連携体制を構築するとともに、他の子ども食堂の運営ノウハウを共有する取組の推進が課題となります。

京都府といたしましては、これまで、きょうとフードセンターにおいて、研修事業を通じて、子ども食堂と地域の連携体制の構築を図るとともに、他団体の好事例を紹介することにより、運営ノウハウの共有を図るなどの取組を行ってきたところです。

こうした取組を進めるに当たっては、議員御指摘のとおり、地域の実情やニーズを把握している市

町村との連携が一層重要になってくるものと考えております。

このため、今年度、市町村との意見交換を行ったところですが、子ども食堂に対する市町村の関わりは、日常的に連携しているところから、所管する窓口が決まっていないところまで、様々な状況となっておりました。

今後は、市町村が、今まで以上に子ども食堂の取組に関わっていただけるよう、京都府・市町村・関係団体・子ども食堂が更に連携を深めて進めていく必要があると考えております。

「京都府子育て環境日本一推進戦略」の重点戦略であるこどもの城づくりプロジェクトでは、すべての子どもが地域コミュニティの中で育つことのできる環境を整備するため、多様な「こどもの城」を府内全域に整備することとしており、市町村ともしっかりと連携して取り組んでまいりたいと考えております。