

伊方町議会第80回定例会に係る一般質問通告内容

質問者	質問の大綱	質問の相手
清家慎太郎議員	1 カスハラ等ハラスメント対策について	町長
質問の要旨		
<p>昨年11月9日伊方町社会福祉大会における会長挨拶において、社会福祉協議会においても、職員の方々が悪質で執拗なカスハラに苦しめられ、その撲滅のためには伊方町として町全体での協力と対応が必要という旨の異例ともいえる発言がございました。</p> <p>大会の挨拶で述べなければならないほどの深刻な状態であったことが痛いほど心に伝わりました。</p> <p>続けて町長挨拶でもカスハラ対策に触れられ、町長は組織として毅然とした態度で臨む、という強い意思を表示されました。</p> <p>「カスハラ」、この言葉は【お客さん】の英語訳「カスタマー」と【嫌がらせ】の英語訳「ハラスメント」を組み合わせた「カスタマー・ハラスメント」を略したもので、その意味は、お客や取引先が理不尽なクレームや要求をしたり、長時間に渡り応対を強要するなどという悪質な嫌がらせ行為の総称で、時には脅迫・強要・業務妨害など犯罪的行為もあり、対応する方々に対し心身が耐えられないほどの苦痛を与えるものもあり、全業種を対象にした厚生労働省の調査では3割近くが悪質なカスハラの被害があったと答えているなど、近年日本国内全体で社会問題化しております。</p> <p>町長が述べられました通り伊方町行政においても悪質で執拗なカスハラにより数多くの職員の方々が深刻な傷を負わされたことは多くの方々がご周知のことと思います。</p> <p>町内で最も悪質であったカスハラ事件については、全国ネットのテレビ放送はじめ、一部ラジオ・新聞にも取りあげられた事でもわかるように、全国的にみても極めて悪質な部類であり、民放のコメンテーターを務める弁護士の言葉を引用すれば「脅迫にあたりうる」という、正に反社会的な犯罪レベルのカスハラでございました。</p> <p>その事件につきましては、報道によりますと昨年5月には証拠書類が一次捜査の警察から二次捜査の検察に送致されたということでありますので、約9か月経過した、この原稿作成時の2月9日現在においても検察の方々が起訴するかどうかの判断をすべく、証拠の解析や聴取などを、大変慎重に調査や捜査を行っている段階であると推察致します。</p> <p>この事件は、全国のカスハラ対策に非常に大きな影響を及ぼす判断でもあり、社会正義の実現のため、検察庁の適切な判断を望んでやまないものであります。</p> <p>我々議会の対応といたしましては2023年4月にカスハラ等不当要求対策の特別委員会を立ち上げました。</p> <p>その委員会活動の中で、悪質で執拗なカスハラから職員の方々を守ることを主な目的とした、不当要求行為等対策条例について行政サイドと協議を重ね、同年6月1</p>		

9日の定例会において条例制定の採決が行われました。

議長を除く12人で採決した結果、反対討論に伴い2人の議員の反対はあったものの10人という大多数の賛成があり、反社会的行為から職員の方々を守ることを目的とした同条例制定議案は可決されました。質疑討論などその議事の詳細につきましては町ホームページの会議録にて公開されスマートフォンやパソコンでも閲覧できますのでここでは省略致します。

しかしながら、その条例可決後もいくつもの悪質なカスハラ案件が報告され、カスハラ対策の難しさが浮き彫りとなりました。

それでも粘り強く町として対策研修の実施、防犯カメラの増設、更にサービス向上も目的としながら、万が一カスハラ被害があった場合には被害の証拠として転用可能な電話録音の導入など対策を続けられ、そして先述の犯罪性の高いカスハラ事件が検察官送致されたことも抑止力になったのか、役場においては2024年は深刻なカスハラ被害の報告はなかったようでございます。

全国に目を移せば、東京都や北海道でカスハラ防止を目的とした条例が制定され、昨年末にも桑名市で条例が可決されるなど、全国的に見てもまだまだ沈静化したとは言えない状況であり、特に公共サービスである行政機関は、出入り禁止など厳しい措置がとれないため「行政対象暴力」という言葉があるように、極めて悪質で執拗なカスハラ被害に遭いやすい環境にあるといえます。

平穏で安全な役場環境を維持し、職員の方々が心身に危害が及ぶ恐れのない環境で業務に取り組み、また町民の方々に安心して来庁していただけるよう、防災と同様にカスハラ等ハラスメント対策に終わりはないという覚悟で取り組んでいく必要があると考えます。

悪質なカスハラなどの対策に取り組んできた側の議員の一人として、今後の取り組みにつきまして3点理事者のお考えをお伺いいたします。

1点目といたしまして、役場内で行われるカスハラ対策の研修では、実例を挙げてその対応を示したり協議するという実践的な研修にすべきと考えますが、理事者のお考えをお伺いいたします。

その理由と致しまして、根本的に伊方町といういわゆる温厚な人々が多い田舎では、脅迫的言動をするような人間と人生で出会った経験がない人がほとんどで、例えばそういう人間から「あんたの家はわかる、奥さんがいるだろうから家で待たしちもらわや」などという旨の、大事な家族にも危害を加えられるかのような、卑劣な脅迫的言動で恫喝された時の対応が頭に思いつかないのが現状だと思います。

ですので、同様にテレビで放映された「後ろから木刀でぶちやぶってもいいぐらいやど、こな」や、「部下の前で毎日のように恥かかしちゃるか、なんちゃいともかゆもねえど。」などの実際の悪質な脅迫的発言に対応する予行訓練などを行えば、加害行為に遭遇した場合でも、ある程度備えもでき、研修の応用で対応できるようになるのではないかと思慮致すからでございます。

2点目といたしまして、対策委員会から審査会・勧告迄の流れを今以上に柔軟化・迅速化する必要があると考えますが、理事者のお考えをお伺いいたします。

その理由といたしまして、カスハラがエスカレートし犯罪の域に達する前の、行政として加害者への最後の配慮としての勧告、そこに至るまでの流れを柔軟化・迅速化することが職員の方々の心身の安全を守り、また犯罪を未然に防ぐことに繋がると考えるからでございます。

もう少し掘り下げて申しますと、不当要求行為等対策条例では、加害者の行為が明らかに違法と思われる場合は当然に警察に通報、それ以外で職員の方が不当要求行為が行われたと思慮する時は、手順の一つとして対策委員会に報告、同委員会は事後措置を協議検討し任命権者に通知、任命権者は勧告が必要と認められるときは伊方町公正職務審査会に諮問、同審査会答申後、勧告、となっており、その勧告に対して不当要求行為者が正当な理由なく従わなかった場合は氏名や悪質な加害行為などその内容を公開する、という流れがあります。

振り返って今まで伊方町で行われてきたカスハラは、殴る蹴るなどの誰が見ても明らかな犯罪行為ではなく、実例を挙げますと、庁舎内における粗暴行為としては、長い時間に渡り大声で脅しあげて恫喝する、あるいは罵詈雑言を浴びせ怒鳴り散らし正常な業務執行を妨害する、などの行為。また加害者の家に呼びつけられた場合の脅し上げ行為としては、被害者に正座をさせてまで謝罪を強要したり、「(加害者の家に)町長か副町長呼んで来いや」とか、最後には「仕事から帰ってくるまでの間、留守番しとけよ、俺の家には大変な物があるぞ、現金も転がっとするし。なんかあったら責任取ってもらうぞ」などと害悪の告知を行い無理難題を強要する行為など、どれも反社会的で被害者の人権を踏みにじる言動には間違いありませんが、刑法に詳しい人でなければ犯罪にあたりうるか否かの判断がつきにくいものが多いという感を受けます。

それら、人の心の痛みを全く意に介さないような悪質なカスハラが続くと、勧告手続きまで到達する前に、対応する職員の心が耐えられなくなり、部署替えを要望したり、場合によっては役場を去るというケースもまた出てきてしまうと危惧致します。

関西の事例を見ればわかるように家族が在宅する被害者の自宅への脅迫的街宣活動の実行や予告、デマ拡散など、精神的暴力でも最悪の場合人は自らの命を絶つほど追い込まれます。

職員の方々やその家族を守り、平穏な役場環境を保持し、また町内で犯罪に至る事件をなくす為、審査会・勧告までの流れを柔軟化・迅速化する必要がある、と考えます。

例えば一つの提案として、桑名市のように氏名公表までの前段階に、まず名前を伏せて悪質なカスハラの内容を公表するという方法もございます。

3点目といたしまして、これは町全体でカスハラ等ハラスメントを撲滅するという目的で最も重要かつ必要なことですが、伊方町も先述の自治体等と同様に保護す

る対象を役場のみならず町内事業者や団体等に拡充されるお考えはないか伺いたします。

その理由と致しましては、現在町内において被害が明らかになったのは、役場以外では冒頭の社会福祉協議会ですが、他の自治体では数多くの民間企業も悪質なカスハラに苦しめられ、心に深刻な傷を負った被害者の方々、業務に支障をきたした建設業やサービス業などの事業者や団体があり、社会問題化しているのが現状でございます。

伊方町も当然に建設業など民間への被害拡大の恐れがあり、もうこれ以上反社会的で凶悪なカスハラの被害者を出してはならない、と強く思います。

恣意的な運用が無いよう十二分に注意対策すべきですが、いうまでもなく、守るべきは加害者の身勝手な権利の乱用ではなく、被害者の人権であり公共の福祉であります。

芸能界や選挙での誹謗中傷などあらゆる分野で、従来黙殺されてきた非人道的な人権侵害事案に対して救済の光が当たり、加害者とそこに寄り添う人間に明確な否定の「No!」を突き付ける世論が生成され、同時に全国的なカスハラ撲滅の機運が高まっている今こそ、町全体で腹を据えて犯罪にまでエスカレートしかねない、カスハラの撲滅に取り組むべきであると考えます。

伊方町不当要求行為等対策条例に賛同し、脅迫・恫喝など不当要求行為から職員の方々を守る、という同じ志を持つ多くの議員と共に対策に取り組んできた側の一人として、町全体で力を合わせ町内から反社会的な人権侵害行為を撲滅し、脅迫や恫喝の無い本来の温かいまちいかたを再び取り戻さなければならない、という強い決意を、同志を代表し質問中に込めさせていただきました。

町長に置かれましても、行政サイドの長としてまた町のトップとしての決意と取り組みをお示しいただくことを望みます。