



# こころねっと Vol.16



発行元・編集／山本辰哉 連絡先／090-7549-7659 E-mail／mttatsu1@gmail.com URL／http://tatsuya-yamamoto.net

## Cocoro net

皆さんこんにちは、岩国市議会議員の山本辰哉です。

いよいよ季節は春本番を迎えましたが例年以上に花粉の量が多く、大変辛い思いをされているのではないのでしょうか。さて、今議会では新年度を前に「商業振興策」と、「飼い主のいない猫の殺処分ゼロを目指す取り組み」について市の見解を伺いましたのでご報告します。

質問内容と答弁 Q: 山本の質問 A: 市の答弁

### ☆商業振興にかかわる今後の課題について（商工振興課）

#### 悪質クレームの現状とその対策について .....

悪質クレームの現状とその対策について市の見解を伺う

国の動向をしっかりと注視しながら対応策などを検討していく

**Q** 昨今の新聞や報道を見ていると、「悪質クレーム」といった言葉をよく見かける。我が国では「お客様は神様です」といった、消費者を崇拝する文化も今なお健在であり、これはこれで他国に誇れる文化であると認識している。またそういった背景から、我が国では消費者に優しい行政サービスも充実している。本市においても訪問販売やお店でのトラブル対応として消費生活センターが設置され、トラブルの内容を相談すれば消費者目線で力になり、場合によっては仲裁もしていると伺っている。しかしながら常識を逸脱した悪質クレームやモンスタークレーマーに対する販売側の公的なより所はあまり耳にしない。こうした状況の中、昨年9月に産業別労働組合から悪質クレームに関するアンケート調査の結果が発表されている。調査はサービス業の現場で働く組合員を対象に行われ、回答した組合員3万人余りのうち約75%に当たる2万人以上が、「業務中に悪質クレームに遭遇したことがある」と回答し、そのうち9割以上がストレスを感じたと答えている。これらを鑑みれば、本市においても同様の事例は発現しているものと推測する。現在、このような販売側のクレームを届ける窓口が行政には無く、商業振興という観点からその対策を考えていくことは非常に重要である。市としてどうお考えなのか悪質クレームの現状と対策を問う。

〈裏面へつづく〉

**A** 近年、悪質クレームを防ぐための法律や指針はなく対応は現場任せという状態が続いており、悪質クレームによる被害が問題視されている。その中でも顧客によるしつこいクレームや要求は「顧客ハラスメント」とも呼ばれている。

そのような中、産業別労働組合のU Aゼンセンが昨年2月から5月にサービス業の組合員約3万人を調べた結果、質問にもあるように7割超が「暴言」、「何度も同じクレームを繰り返される」などの迷惑行為を受け、そのうち9割以上が「ストレスを感じた」との調査結果を発表している。厚生労働省は働く人を守る制度の整備を急いでおり、今の通常国会には職場のパワーハラスメントを防ぐ措置を企業に義務付ける法案を提出し、一方では顧客の暴言や言いがかりといった悪質クレームから働き手を守るため、厚生労働省は来春までに企業がとるべき対策を示すガイドラインをつくる方針であると聞いている。

本市としても今後は、企業訪問等の中で顧客ハラスメントの実態についても聞き取りを行い、国の動向を注視しながら対応策などを検討していく。

私からの提言：一刻も早い悪質クレーム対策に特化した法整備が急務であり、市としては国の動向にしっかりと注視しながら対応頂きたい。

## ☆飼い主のいない猫の殺処分ゼロを目指す取り組みについて（環境保全課） 今後の事業計画について

機は熟し大詰めを迎えた今、今後の事業化について市長の見解を伺う

これまで時間がかかったが、事業実施に向けてやっていきたい

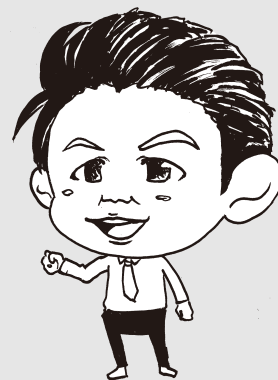
**Q** 3年目を迎えたこの質問も、私自身は現在最終段階であると認識している。更に、山口県内13市の内7つの市において既に事業化されている。この背景には恐らくどの自治体も100%の手応えと自信でスタートした事業ではないと思っている。本市においても決断が必要な時期に来ているのではないかと。担当課及び岩国市の首長である福田市長に今後の事業化について伺う。

**A** 現在助成の対象について飼い主のいない猫のみとすることなど、絞り込んで検討している。また申請に際しては、費用以外にも手術前後の動物へのケアを規定するなど申請者の負担を定め、人と愛護動物双方の安全に配慮するよう検討している。

市長答弁：これまで時間がかかったが、事業実施に向けてやっていきたい

## 徒然記

常識を逸脱した悪質クレームやモンスタークレマーに対する怒りの声は年々増えています。このような悪質クレームは販売者と消費者間に生じ、その際関係のない他のお客さんを巻き込み、非常に不愉快な思いをさせてしまいます。健全な販売に対する悪質クレームや嫌がらせは、法律で対処すべきではないでしょうか。



☆今日の一句☆

悪質なクレーム裁く 法整備