

## 一般 カスタマーハラスメントの対策

西下 敦基 (市民ネット)



近年ではカスタマーハラスメントが増加しており、民間企業にあっては営業に支障をきたす、公共団体にあつては市民サービスの低下を招くなど社会的影響が看過できない状況となつてきている。

### Q 市職員に対するカスタマーハラスメントの現状や傾向は。

A 事例としては、窓口での対応における、差別的な言動や暴力行為を伴う大声での暴言、法制度上対応できないことを執拗に求める過度な要求、一方的な主張に基づく謝罪の要求、自らの主張や自慢話などを延々と続ける長時間の電話対応などが発生している。

### Q 他市では会話の録音を行うことや、名札の表記の変更を行うなどの対策をしているが、菊川市で実施している対策について伺う。

A クレーム対応の基礎知識を学ぶ初級と、より対応難度の高いハードクレームへの対処方法を学ぶ上級の2つの研修を用意している。また、税務課ではマニュアルを作成し、職

位ごとの役割や警察への通報タイミングなどを決めて個別の事案に対応している。

### Q 市内民間事業者に対して対策や予防に向けた啓発などを行っていく必要性は。

A マニュアルや情報サイト、相談窓口の周知・啓発を行うとともに、事業者から相談があつた際には、静岡労働局や悩み相談室を案内するなどの対応をしていく。

他に「選挙に係る諸課題の対応」について質問しました。



## 一般 福島事故13年避難計画と人権問題

織部 光男 (無所属)



福島第一原発事故から13年と6ヶ月の歳月が流れました。今年7月原電敦賀発電2号機の直下に活断層があり、再稼働ができなくなりました。私は浜岡原発にも、この理論が適用されることを望んでいます。子ども甲狀腺がんは、38万人に、年間ゼロから1人です。福島県内の子供38万人を検査し370人にがんが見つかりました。今でも福島原発事故で多数の提訴がされ、裁判は続いています。令和4年度の賠償責任を否定した最高裁判決が出ています。これ以外に子ども脱被ばく裁判、自主避難者追い出し裁判、自主避難者の権利裁判等があります。原発事故は日本の法の欠陥(本来あるべき法律がない)を露呈しました。チェルノブイリ原発事故から5年後、当事国旧ソ連がチェルノブイリ法を制定しました。ソ連崩壊後の現在は、ウクライナ、ロシア、ベラルーシに受け継がれています。旧ソ連は、被曝した国民の人権・命・健康・安心して住める為の法律を制定したことは立派である。日本ではその兆候すらありません。これでは法治国家とは言

えません。

### Q 市民が育てる「チェルノブイリ法日本版」を菊川市として望みますか。

A 原子力災害が発生した場合の原子力災害対策特別措置法があります。国が法律制定することから、チェルノブイリ法の日本語版についても国が考えるべきであると認識しております。

