事例No.	3229
公表年度	R6
団体の属性	指定都市
団体名	岡山県岡山市

事例区分	行政改革

タグ	・組織改革 ・人材確保・育成 ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	職場環境の改善

事例内容・タイトル

岡山市におけるカスタマーハラスメントに関連する取組について

出典

地方公務員月報2024年8月号（事例紹介）

岡山市におけるカスタマーハラスメントに関連する取組について

岡山市市民生活局市民生活部生活安全課消費生活センター
岡山市総務局人事部人事課

1　はじめに

近年、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の被害に関する報道を見聞きする機会が増えており、厚生労働者の調査では、直近三年間でカスハラ被害が増えたとする結果が示されています。

カスハラへの対応については、国や地方公共団体、さらには民間企業における動きが急速に進みつつあります。このような中で、岡山市では、第二次岡山市消費者教育推進計画（令和五年度～令和九年度）で、市民に対するカスハラの啓発を消費者教育の項目に位置付けました。本稿では、この経緯とともに、岡山市職員に対するカスハラに関する対応として、職員の名札表示を変更した取組についてご紹介させていただきます。様々な対策が考えられるカスハラに関連する取組の一つとして、参考にしていただけると幸いです。

2　岡山市の消費者行政における取組

（1）消費者行政とカスハラ問題の表面化

昭和四三年の消費者保護法（現在の消費者基本法）制定により、個々の力だけでは訴える力が弱い消費者を様々な消費者被害から守るため、消費者行政が本格的に開始されました。

平成二一年の消費者安全法の制定とともに、消費者を様々な消費者トラブル等の被害から守るため、全国の地方公共団体に消費生活センターが設置されました。また平成二四年に制定された消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）に基づく国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」により、岡山市においては、平成三〇年度から令和四年度を計画期間とする第一次岡山市消費者教育推進計画を策定し、消費者被害の防止や消費者市民社会の構築に向けた消費者教育推進のための様々な事業を実施してきました。

カスハラ問題については、岡山市では平成三〇年頃から「消費者教育からアプローチすることで対策を講じてほしい」という要望が、労働組合や議会会派から寄せられてきました。当時、岡山市消費生活センターではカスハラについての認識は薄く、消費者行政とは関係ないだろうという判断をしていました。

その後のコロナ禍において、働き方や消費行動など社会を取り巻く環境が大きく変化する中で、カスハラ被害の拡大が実態として明らかになってきました。令和三年度に入り、第二次となる消費者教育推進計画を策定する段階においては、厚生労働省の調査でカスハラ被害が拡大しているとの結果とともに、労働組合の調査でもパワハラやセクハラ以上にカスハラ被害が増加しているという結果が示されていました。

令和三年一二月に岡山市で実施した市民二五〇〇人を対象とする消費生活アンケート調査の結果（有効回答数約一〇〇〇人）においては、カスハラについて知っている人の割合は三六・九％に留まり、社会的な問題になりつつある一方で多数の市民が知らないという実態が判明しました。また岡山市消費生活センターにおいては、一般市民の方から年間四〇〇〇件以上の相談を受ける中で、相談業務を行っている職員に精神的負担がかかる対応困難な態様の相談が散見されていました。また、これまで継続してきた各種団体からの要望も一層強くなり、市議会本会議での質疑も活発化していました。

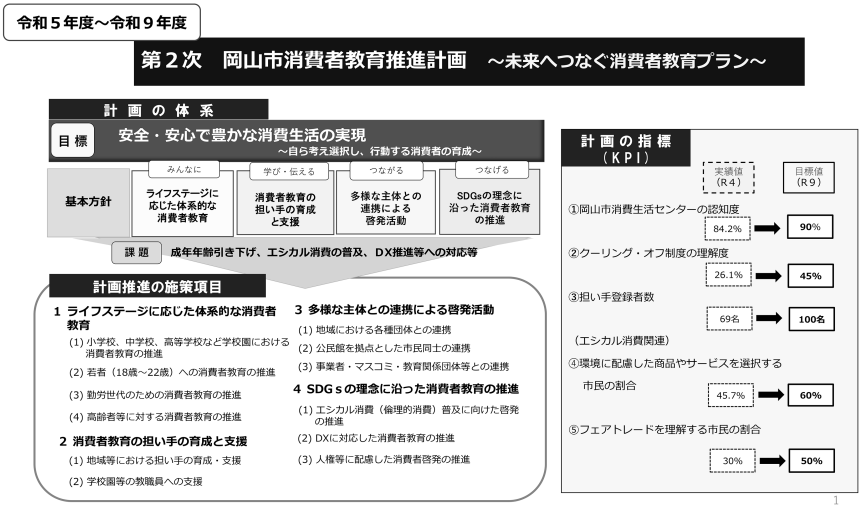
（2）消費者教育推進計画の策定過程におけるカスハラ議論について

これらの状況を踏まえ、第二次消費者教育推進計画

では、課題解決に向け、将来を先取りした内容にするという考え方に基づき、カスハラ問題を課題の一つとして取り上げました。計画素案においては、「成年年齢引き下げへの対応」、「デジタル化への対応」等の課題と併せ、「人権等に配慮した消費者教育の推進について」の中でカスハラ問題を位置付けました。そのうえで、施策の大きな柱の一つを「ＳＤＧｓの理念に沿った消費者教育の推進」とし、「人権等に配慮した消費者啓発の推進」を掲げ、この中の項目に「カスタマーハラスメントについての啓発」を盛り込むことにしました。

岡山市では消費者教育推進計画の策定にあたって、条例に基づく「岡山市消費者教育推進地域協議会」という消費者教育の専門家や関係者から構成された第三者協議会による議論を経ることになっており、また計画案がまとまった段階で、パブリックコメントを実施することになっていました。協議会での議論は三回行われ、「権利を守るべき消費者を加害者と決めつけるのはいかがなものか」、「弱者である消費者が被害を訴えにくくなる」等の反対意見が複数の委員から出され

第2次岡山市消費者教育推進計画



ました。

パブリックコメントでは、賛成意見を出した方の数が反対意見を上回り、計画そのものに入れることを評価する意見やその具体策に期待する声もある一方、「消費者の声が出しにくくなる」という声や「一部の人の行為をさも消費者全体が加害者と決めつけるのはおかしいのではないか。」という意見もありました。

計画のサブタイトルを「未来へつなぐ消費者教育プラン」としており、将来を見据え消費者がどうあるべきか、求められる消費者像とはどのようなものか、といった視点からは、これまでの「消費者は権利を保護されるだけの存在」から、未来に向けた持続可能な社会の構築のため、「社会、人、環境、地域など様々な社会的背景を考慮した消費者」が求められるようになっており、消費者の立場は変化しつつあります。基本的に弱者的立場の消費者が保護される権利は当然に守るべきであるが、消費者市民社会を実現するためのエシカル消費（倫理的消費）の中で「人権に配慮すべき消費」を今後、消費者に定着させる必要性があると判断しました。

最終案にはカスハラの啓発を項目に盛り込み、岡山市消費者教育推進地域協議会の最終協議に諮りました。協議会の場では、一二名の委員のうち二名から反対意見が出されましたがそれ以外の委員から明確な反対意見はなく、カスハラの項目は計画に盛り込むという結論に至りました。

令和五年度から第二次消費者教育推進計画をスタートさせ、この計画に盛り込んだエシカル消費普及推進の一環の中で、カスハラ防止について、高齢者の出前講座や公民館職員への研修、さらにはラジオ番組での紹介など、機会を捉えて啓発を行っています。今年度は高校や大学での出前授業にも組み込むなどさらに範囲を広げ、カスハラについて様々な角度からの啓発に取り組んでいます。

3　岡山市職員の名札表示の変更について

次に、岡山市職員に対するカスハラに関連する取組についてご紹介します。

岡山市では、令和五年一〇月一日から、フルネーム・顔写真つきの身分証明書を名札として着用してきた従

これまで使用してきた名札（右）と変更後の名札（左）



来の運用を改め、氏のみを記載した新しい名札を着用する運用に変更しました。

近年、社員の名札をイニシャルで表示するなど従業員のプライバシーに配慮する動きが広がっています。令和五年八月には、国土交通省の関係省令改正により、バスやタクシーなどの車内における乗務員等の氏名の表示義務が廃止され、顔写真が利用者から見えないように配慮されるなどの動きもありました。

これらの動向を踏まえ、本市における名札に起因する問題や課題を庁内に照会したところ、「窓口対応で名札を撮影され、ＳＮＳで顔と名前を晒すと言われた」、「ＳＮＳで氏名を検索され、アカウントを特定されてメッセージが届いた」などの報告があり、職員の身近なところでリスクが生じている事案も確認されました。

そこで、職員がトラブルに巻き込まれるリスクを軽減しつつ、行政サービスを受ける側の市民の安心感や信頼感の確保を図っていくことを意識して、新しい名札の様式を検討した結果、①氏名は氏のみを表記、②顔写真は非掲載、③氏のフリガナをカタカナからひらがなに変更、④ローマ字の表記を追加、⑤誰にでも読みやすい文字にするためユニバーサルデザインフォントを使用することとしました。

運用の変更にあたり特に意識したことは、名札の変更理由を市民へ分かりやすく説明できるようにすることです。本市では、もともと平成一六年まで、氏のみ記載の小ぶりのアクリル製名札を使用していましたが、市民窓口の対応を改善する方策として、市民には信頼感を与え、職員には責任感を持って業務にあたってもらう目的で、フルネーム・顔写真つきの身分証明書を名札として兼用する運用に変更した経緯があります。今回は、市民の信頼感や安心感を与えるという過

去の変更の趣旨を維持しつつ、職員のリスクに配慮することを、変更理由の柱に据えました。

対象の職員は、学校現場で働く職員を除いた全職員（会計年度任用職員や臨時的任用職員を含む）で、約八〇〇〇人です。一〇月一日から一斉に変更することとしたため、職員への周知を複数回にわたり行うなど、スムーズな移行を実現するため丁寧に準備を行いました。

また、市役所を利用する市民の混乱を招かないため、市民に対する変更の周知も念入りに行いました。報道発表から実際の運用変更までは一か月の周知期間を確保し、その期間に本市の広報紙へも掲載しました。

運用変更以降、大きな混乱やトラブルは起きていません。職員には、氏のみを表記した新しい名札となっても、これまで名札として兼用してきたフルネーム・顔写真入りの身分証明書を引き続き携行し、身分を明らかにする必要があるときには提示しなければいけないことや、市民からフルネームを尋ねられた際には、フルネームを伝えることを周知しています。職員が対応しなければいけない範囲を予め明示しておくことが、混乱を防ぐ要因の一つになっていると考えています。

なお、令和六年度からは、庁舎内の執務室入口に掲示する座席表の表記も、フルネームではなく氏のみとすることとし、職員がトラブルに巻き込まれるリスク軽減策を展開しています。

職員を守ることと、市民の安心感や信頼感を維持することの両者のバランスをとりながら、今後も有効な対策を講じていく必要があるものと認識しています。

4　おわりに

カスハラやSNSによる誹謗中傷への対応が難しい点は、それらに該当するかどうかの基準が明確でないということが挙げられます。特にカスハラは、①要求内容に悪質性がある場合、②態度や言動に攻撃性がある場合の二つの要件のどちらかが満たされることで成立すると言われていますが、グレーゾーンが広く、受け手側の心情にも左右されるため、明確な判断が難しくなる場合もあります。

また、行政の場合、民間企業のように一方的にサー

ビスを打ち切るといった措置が取りにくいことや、継続的かつ長期的な関係性、さらには義務的な救済措置を行う場合、当事者の意見を尊重せざるを得ない局面があるといったことから、民間企業と同じような強制力を伴う措置は難しいという課題があります。

カスハラ問題は今年に入り、条例制定を検討する地方公共団体が増え、政府でも来年の法改正に向けた検討がなされるなど、急速に対応が進展しつつあります。これら国や地方での具体的な取組や対応策が一つずつ積み上げられることにより、全国レベルで判断基準が徐々に明確化することが期待できます。さらに、積み上げをもとに、消費者行政や総務部門だけでなく、他の行政部門とも連携を図り、市民への啓発、職員への対策等様々な取組を実施していくことで、カスハラに関する市民や職員の知見が増し、各取組がさらに有効なものになるのではないでしょうか。