

2024/04/15 岸まきこ活動報告

## 総務大臣に公務職場のカスハラ対策推進を求めました

4月11日の参議院総務委員会において、「公務職場のカスタマーハラメント問題」をテーマに質疑しました。

自治労が2020年10月に行った実態調査では、地方公務員の半数近く（46%）が迷惑行為、悪質クレームを受けていることが明らかとなりました。公務職場では何がカスハラに該当するかなどの定義が曖昧で、かつ、自治体の約4割が未だ対策していないという実態にあります。そのため、職員個人が矢面に立たされ、一人で悩みを抱え込み、結果、業務の妨げや職員の精神的負荷になっているなど、自治体としても深刻な課題となっています。

さらに、災害や感染症等の対応時には、住民のストレスが募ることから公務職場でのカスハラが起きやすく、歯止めも難しい現状にあります。改めて、日ごろからカスハラの例示を明らかにし、周知するなど各自治体での対策が重要という問題提起を行い、松本総務大臣から、総務省としても自治体のカスハラ対策を推進する旨の前向きな答弁を引き出しました。

(411字)