

07 佐藤（か）

ただいまの佐藤 かずゆき（さとう かずゆき）議員からのご質問について、私からは、カスタマーハラスメント対策について、お答えをさせていただきます。

1（1）（2） 窓口等におけるカスタマーハラスメントの実態については、統計上の数値は持ち合わせておりませんが、窓口で大声を出す、カウンターを叩くなどの行為や必要以上に長時間の対応を余儀なくされる事例は、少なからずあると認識しています。

こうしたカスタマーハラスメントに対しては、職員のメンタルヘルスケアの観点からも、職員一人に抱え込ませることなく、組織的な対応が必要と考えており、原則、係長級以上を対象に、悪質クレーマー等への対応のための「不当要求等対応研修」を実施していますが、窓口職場の職員など、対象の拡大も検討してまいります。

国においては、カスタマーハラスメント対策

07 佐藤（か）

の強化に向けた法改正の検討や、東京都における条例制定の検討が進んでいますので、これらの動向を注視し、区民への啓発も含め、区としての適切な対応を引き続き検討してまいります。

以上で、私のお答えとさせていただきます。このあと、引き続き、所管の部長からご答弁を申し上げます。ありがとうございました。