

## 一 般 質 問 通 告 書

令和 8年 5月15日

議 会 議 長 様

議席番号 1 番

議員氏名 太 田 康 之

質 問 事 項	質 問 要 旨	指 定 答 弁 者
<p>1. 杉戸町役場内におけるハラスメント防止条例の制定が必要では</p>	<p>令和7年12月に、埼玉県カスタマーハラスメント防止条例が制定された。</p> <p>同条例において、民間の店舗等では顧客から店員や社員、町役場では町民から職員に対する暴言や威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメントを許さない姿勢を明確にし、適切かつ厳正に対応していくことが求められている。</p> <p>当町においても、役場窓口などで職員に対し怒鳴る、長時間にわたり威圧的な要求を行うといった事例があると聞いている。職員が安心して働ける環境を守ることは、行政サービスの質を維持する上でも重要である。</p> <p>一方で、町民に対してハラスメント防止への理解と協力を求めるのであれば、まず、杉戸町職員や議会を含めた組織全体が、ハラスメントのない健全な環境でなければ説得力を欠くのではないかと考える。</p> <p>また、「ハラスメント」という言葉は軽く受け止められがちだが、その内容によっては脅迫罪、暴行罪、傷害罪など刑法に抵触する身体や精神の安全を脅かす重大な犯罪行為でもある。</p> <p>そこで、ハラスメントを許さない組織づくりを進めるため、以下伺う。</p> <p>(1) 町役場窓口等に関連すること</p> <p>①当町において、町民等から職員に対する暴言や威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメントについて、どのように定義しているのか。</p>	<p>町長 副町長 総務課長 担当課長</p>

5月15日 午後 3時28分 受理

質問事項	質問要旨	指定答弁者
	<p>②当町におけるカスタマーハラスメントの件数、また、多い事例は。</p> <p>③窓口等に防犯カメラの設置を提案するが、効果があると予測するか。</p> <p>④町民に対してカスタマーハラスメント防止の周知・啓発を行う考えは。</p> <p>(2) 町役場内に関連すること</p> <p>①職員間のハラスメント相談報告は。</p> <p>②議員から職員へのハラスメント相談報告は。</p> <p>③公務員と一般私人では暴力に対する重さは違うか。</p> <p>④健全な組織づくりには、事なかれ主義や隠蔽体質は良くないとされるが、現在の杉戸町役場組織の風土についてどのように認識しているのか。</p> <p>⑤ハラスメントを受けた側、通報者への対応は。</p> <p>⑥ハラスメントを許さない健全な組織づくりに向け、条例制定やガイドライン整備を含め、今後どのように取り組んでいく考えか。</p>	