

北海道議会議員(札幌市北区)

やまね 道政通信 FB 配信中

山根まさひろ



vol.16

2025年5月発行

「北海道カスタマーハラスメント防止条例」4月1日施行 検討委員として条例策定に従事!!

昨年6月から北海道議会は、顧客が従業員らに理不尽な要求をする迷惑行為であるカスタマーハラスメント(カスハラ)の防止に向け、超党派で「道カスタマーハラスメント防止条例」検討会議を設置し、私も会派を代表し検討委員会の一員として条例策定に関わりました。2024年11月26日第4回定例道議会において『北海道カスタマーハラスメント防止条例』が全会一致で採択され、いよいよ4月1日からの施行に向け準備が進められています。

第4回 北海道議会定例会 一般質問

北海道カスタマーハラスメント防止条例について

質問 北海道カスタマーハラスメント防止条例について、第4回定例道議会で『北海道カスタマーハラスメント防止条例』が全会一致で採択され、いよいよ2025年4月からの施行に向け準備が進捗しております。この条例は議員提案による全国で初めてのものであり、第1回検討会議が2024年6月24日に開催され、これまで合計7回の会議を開催し、その間、各団体との意見交換等、多くの議論を重ね今日に至りました。4月1日施行に向け、より具体的な運用のため必要な指針の策定や、相談体制の整備、カスハラ条例の啓発等をどのように進捗させていくのか、今後の取り組みが重要であると考えます。条例施行に向け、道の果たす役割を知事に質問しました。また、先般実施された条例案のパブリックコメントにおいて、教職員から学校の実態を訴える意見も多数寄せられており、学校の教職員についても業務に支障が生じないよう取り組む必要があると考え、教育長に所見を質問しました。

答弁 (知事) 知事は、今般、制定された北海道カスタマーハラスメント防止条例は、カスハラを抑止に向けた強いメッセージとなるとともに現在、法制化されていないカスハラ防止に関して、事業者の方々などの現場における拠り所となると認識している。道では、カスハラ事例や対処方法などを内容とする指針を年度内に策定するほか、条例に基づく各般の取組について検討を進めるとともに、道庁内においても、道議会とも連携しながら他の模範となるようカスハラ防止に率先して取り組んでいく。併せて、条例の施行前に市町村や関係団体等を対象に説明会を開催し、条例の趣旨や必要な取組の周知を図るなど、カスハラ防止の必要性や重要性について、道内全体で広く共有できるよう努めていくと答弁がありました。

答弁 (教育庁) 道は、学校現場における対応などについて、子どもたちのよりよい学びを実現していく上で、学校が家庭

や地域と相互に連携・協働していくことは重要であり、保護者や地域の方々と適切にコミュニケーションを図りながら、勤務環境の整備等に努める必要があると認識している。今後は、この度の条例制定の趣旨に鑑み、学校訪問における助言などを通じ、組織的な対応の強化や相談体制のより効果的な活用を図りますとともに、各学校において、対話を通じた情報や認識の共有などにより、保護者や地域の方々との信頼関係を構築しながら、より働きやすい勤務環境の整備に取り組んでいくと答弁がありました。



山根まさひろ公式 SNS ~日々の活動や道庁の動きなど閲覧ください



HP



X



Instagram



FB

活動写真



松木けんこう衆議院議員・林せいじ市議会議員・水上みか市議会議員と共に、『まちかどミーティング』を北区内3ヶ所で開催し地域の課題について皆様と意見交換



大崎上島町の離島対策等、島の産業など『佐々木造船(株)』などを視察

ポスターとして貼付下さい



自分の気持ちを優先しているかも…

みんなでつくろう 働きやすいまち「さっぽろ」

謝っても許さないからっ！



〈暴言〉

まだまだしゃべり足りないわ～



〈時間拘束〉

お客様は神様でしょ!?



〈過度な要求〉

みんなに言ってやるぞ～



〈SNSへの投稿〉

こんなことが
カスタマー・ハラスメントに
該当します

- ▶身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ▶精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ▶威圧的な言動
- ▶土下座の要求
- ▶継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ▶拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ▶差別的な言動
- ▶性的な言動
- ▶従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」より

SAPPORO

札幌市働きやすいまち推進協議会（札幌市・札幌商工会議所・連合北海道札幌地区連合会）



さっぽろ市
04-H01-24-1769
R6-4-298

山根まさひろ プロフィール

1994年 東海大学付属第四高等学校（現東海大学付属札幌高等学校）卒業。在籍時に、第75回夏の甲子園1番セカンドで出場。
1998年 東海大学湘南校舎卒業。
2003年～2018年 衆参両国会議員秘書として、15年に及び北海道を周り、地域の諸問題と向き合い、解決のために奔走。
2019年 31,476票を獲得し1期目トップ当選。
2023年 21,050票を獲得し2期目トップ当選。（所属委員会：建設委員会、新幹線・総合交通体系対策特別委員会）。

発行元 山根まさひろ政務事務所 『草の根民主主義!』

〒001-0020 札幌市北区北20条西5丁目2-1 LEE北20条ビル30A TEL 011-792-5202 FAX 011-205-0551

