



滋賀県議会議員

かわい昭成

6月定例会議では、物価高騰に対応して県民生活および地域経済を支える経費や国の内示を受けた公共事業費の追加の経費などを計上した「令和5年度滋賀県一般会計補正予算（第2号）」、旧教育会館の解体等に要する経費を追加する「令和5年度滋賀県一般会計補正予算（第3号）」など、22件の議案を審議し可決しました。

すべてのひとが輝くために 可能性を実現できる滋賀へ

教育・文化スポーツ常任委員会 委員長を拝命しました

5月19日 令和5年度の招集会議が開催され、改選後の新しいメンバーでの滋賀県議会がスタートしました。
かわいは今年度、教育・文化スポーツ常任委員会、琵琶湖・GX推進対策特別委員会に所属し、教育・文化スポーツ常任委員会では委員長を拝命しました。
教育・文化スポーツ常任委員会の所管する分野は、心の豊かさ、そして社会の豊かさに大きく貢献する大切な分野です。県政発展に向けた建設的な議論が行われるように委員会運営にも力を尽くす所存です。引き続き頑張ります。



7/25
教育・文化スポーツ常任委員会県内行政調査

国際バカロレアディプロマプログラムに取り組む虎姫高校、施設の老朽化や駐車場不足などの課題がある三雲養護学校の調査を行いました。



7/19
琵琶湖・DX推進対策特別委員会
県内行政調査

県内唯一の小水力発電所である奥伊吹発電所（株）、県産木材（びわ湖材）の利用に積極的に取り組む株式会社シガウッドについて調査を行いました。

令和5年度

滋賀県一般会計補正予算（第3号） 総額 8,451 百万円

主な事業と予算額

◆しが割キャンペーン第3弾	2,290 百万円
◆省エネ家電買替特別支援	307 百万円
◆琵琶湖博物館水槽の復旧	59 百万円
◆医療福祉拠点整備事業	36 百万円

一般質問に立つ

カスタマーハラスメント対策 について

令和5年

6

月定例会議

2020年9月に滋賀県議会の一般質問で初めて「カスタマーハラスメント」を取り上げて問題提起をしましたが、そのフォローアップです。前回質問の答弁について取り組み状況を確認し、国での動きを紹介しながら、もう一歩進めるための提言を行いました。

河井 消費者への倫理的な消費行動を促す取り組みが必要でないか？

三日月知事 ▶ 消費者の自立の支援の観点から、消費者が適切な意見を伝えられる環境づくりが大切であり、過度なカスタマーハラスメント防止対策は、事業者への申し出や消費生活センターへの相談を躊躇させる恐れがあると考えます。その上で、過大な要求など、主張内容や伝え方に問題があるものは、ハラスメントや場合によっては犯罪にあたることから、様々な機会を通じて、議員

紹介の消費者庁が作成した「消費者が意見を伝える際のポイント」を周知するなど、消費者に対し、倫理的な行動を促す取組を進めることが必要と考える。

河井 次期消費者基本計画や消費者教育などにカスタマーハラスメントを具体的に盛り込むことを提案するが見解は？

三日月知事 ▶ 一部の自治体では消費者基本計画の中にカスタマーハラスメントを盛り込んでいる。カスタマーハラスメント防止対策は、消費者教育における新しい課題であり、今後、本県の消費者基本計画の改定作業にあわせて、国の動向や県の消費生活審議会の議論を踏まえ、必要な対応を検討していく。なお、計画改定を待たず、出前講座などの消費者教育の中で、消費者の適切な声を抑制しないよう配慮をしながら、倫理的な行動を促す取組を進める。

comment

大きく変わったのは「消費者への倫理的な消費を促すための取り組み」の答弁です。前回は企業側の取り組みについてしか答弁がありませんでしたが、今回は消費者への働きかけに関する答弁を得ることができました。

カスタマーハラスメントの問題は、ハラスメントを受ける労働者への悪影響にとどまりません。企業や組織にとっても販売機会の損失、利益の喪失、生産性の低下、労働者の離職、企業イメージの悪化など様々な悪影響があります。これらは社会の損失でもあります。また他の消費者を委縮させます。消費者と事業者のどちらか一方でなく、双方がともに尊重される社会を目指して、これからもカスタマーハラスメントを社会からなくす動きを作るべく取り組みます。

その他の質問項目

- ◆しが割について
- ◆ライフジャケットの着用義務拡大への対応について

check



滋賀県消費生活センター
「消費者が意見を伝える際のポイント」
この質問のやり取りの結果、掲載されました。
<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/syohisyakyoiku/332715.html>

カスタマーハラスメントとは

暴言・脅迫・暴行・不当な要求といった顧客による著しい迷惑行為のこと。2022年に厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」には、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と記載されている。



かわい昭成
あきなり