

カスタマーハラスメント（カスハラ）の対策 について

質問者 香 取 幸 子

お客からの著しい迷惑行為などのカスハラが近年、社会的課題となっている。東京都は国に先駆け「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定に向け動き出しており、パブリックコメントを実施した。役場においてもカスハラに対する適切な対策を講じることが必要と思うが、次の３点について所見を伺う。①カスハラに対する考え方について。②役場内での事例や発生状況と対応について。③今後の課題と対策について。