

すずたつ通信

人と企業を呼び込む東村山の営業部長
ウィルコム(Y!モバイル)を再生させた男が行政経営に挑む!!

東村山市議会議員

鈴木たつお



<https://tatsuo.tokyo/>

すずたつプロフィール

- マイクロソフト株式会社IT市場開発部長
- 株式会社ウィルコム(現ソフトバンク)法人事業本部執行役員事業本部長
- 法政大学イノベーション・マネジメント研究センター客員研究員
- 産業能率大学大学院経営情報修士課程修了
- 法政大学大学院経営博士前期課程修了
- 東村山市本町在住
- 昭和44年5月14日東京生まれ

鈴木たつおは政務活動費を受け取っていません。
議員報酬のみで議員活動をしています。

※政務活動費とは、地方自治法で定められた、「議会の議員の調査研究その他の活動に資するために必要な経費」

すずたつ通信 vol.13

6月定例議会報告

みなさま、こんにちは。

6月定例議会報告をさせていただきます。
今回の定例議会では、

「カスタマーハラスメントの対策をせよ！」

「有償ゴミ袋の供給方法を改善せよ！」

を質問させていただきました。

新久米川駅前構想実現に向けて

 **FAX送信先 042-315-7399**

新久米川駅構想は、単なる交通の利便性の向上だけではなく、高齢化社会に向けた公共交通による南北の移動手段や災害時の迂回ルート確保など多面的な機能が期待されます。新久米川駅を計画倒れにしないためにも、皆様の応援とご理解をお願い致します。新久米川駅を実現するために、ご賛同頂ける方は、下記にご署名ください。ご署名は、郵送・FAX・手渡しの他にQRコードからWeb経由でも承っております。



ご署名

ご住所

お電話番号

メールアドレス

https://tatsuo.tokyo/seisaku/new_kumegawa

@

Point① カスタマーハラスメントの対策をせよ!



鈴木議員

コロナ禍において、物品を販売するエッセンシャルワーカーの重要性が注視された。しかしコロナ禍によるストレスが、店舗の販売員に発散されるようなケースが生じ大きな社会問題となっている。市としてカスタマーハラスメントをどのように認識しているのかを伺う。



総務部長

厚生労働省の定義によると、顧客等からのクレームで過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームを指します。また厚生労働省の見解では、不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは従業員を守る対応が求められると述べています。

このような不当な言いがかりにより、従業員が精神的に追い込まれたり、職場を去るような事が生じており、産業界では深刻な問題となっている。一方で、カスタマーハラスメントは民間企業だけの問題だけではなく、役所内でも生じていると考える。市民課や生活保護課では、職員の休職率も高く、心無いハラスメントで精神的に追い込まれている職員も存在すると考えるがいかがですか？

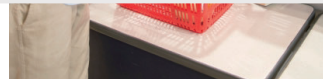
議員が指摘する所管では、休職率が高いのは事実であるが、ハラスメントがどの程度影響を受けているか把握は出来ていない。しかし、影響はある可能性は否めない。

厚生労働省がハラスメント防止のポスターを作成しているが、市内で掲示しているのかを伺う

本庁舎内で掲示をしている。

市民にもっと告知して啓発することで、市民による監視も含めて行き過ぎた悪質クレームを防ぐことが出来ると考える。公民館など、市民の目に入りやすい場所に積極的に掲示するのは如何か？

確かに市民の方々に幅広く知っていただく必要性を感じると共に、公民館など市民の目に留まる場所にポスター掲示をしてカスタマーハラスメントの防止を広めていきたい。



Point② 有償ゴミ袋の供給方法を改善せよ!



鈴木議員

令和4年の秋ごろから令和5年の春先まで、市内の有償ゴミ袋が枯渇して買えないという事態になっていた。理由を伺う。



資源循環部長

有償ゴミ袋製造の委託先がコロナ禍で、人員不足となり生産が滞ってしまい、市内の流通店舗に供給が出来なくなりました。

民間企業では、物品の流通が滞ることがないように、流通在庫を抱えて、足りない場合は流通在庫を出荷して安定的な供給を行っている。行政側で一定の在庫を抱えて安定供給できる仕組みを作る必要があると考える。コロナ禍が収束に向かっているとは言え、ウクライナで戦争が生じており、原材料の石油もOPEC（石油輸出国機構）が増産でなんとか材料が確保できている状況である。先を見据えた対策が必要である。

確かに、議員の提案する行政側で有償ゴミ袋の在庫を抱えることで、市民へ安定した有償ゴミ袋を提供できる可能性はあるので、検討したい。

