



2024.5.16

愛知県議会 富田昭雄議員、UAゼンセン愛知県支部

大村愛知県知事に カスハラ条例制定を要請！

<https://uazensen.jp/2024/05/16/99837/>

2024年5月16日

愛知県知事
大村 秀章 殿

カスタマーハラスメント防止に関する要請

日頃の愛知県政の推進に敬意を表します。

さて、国における職場のハラスメントに関する実態調査によると、パワハラ、セクハラに続いて、カスタマーハラスメントが高く、過去3年間の相談件数の推移では、カスタマーハラスメントのみ、「件数が増加している」の割合が「減少している」の割合より高いという結果が出ています。また、労働者調査では、過去3年間に勤務先で各ハラスメントを一度以上経験したものの割合は、パワハラが31.4%、カスタマーハラスメントが15.0%、セクハラが10.2%となっており、法整備されていないカスタマーハラスメントが2番目に高いという結果になっています。

UAゼンセンが2020年、小売り・サービス業に従事する233組合の組合員を対象に実施した調査では、過去2年で顧客から悪質なクレームなどの行為を受けた人は56.7%に上り、全日本自治団体労働組合（自治労）によると、2020年、自治体の職員約1万4000人を対象に実施した調査では「過去3年間で迷惑行為や悪質クレームを受けた」は46%に上っており、官民を問わずあらゆる職場で深刻な被害が起きている現状です。

カスタマーハラスメントは、人格や尊厳を侵害する顧客等の言動により、働く者が身体的・精神的に苦痛を与えられ、業務のパフォーマンス低下、健康不良、休職や退職に至るなど、重大な悪影響が生じています。

企業にとっても、対応するための時間的なロスや、従業員の配置転換、休職、退職等による人員確保、金銭的な損失、ブランドイメージの低下などの悪影響が懸念されます。

カスタマーハラスメントを防止することは喫緊の社会的課題であり、早急な対策が必要であることから以下の点に関して要請いたします。

記

- 幅広くカスタマーハラスメントを防止するための条例を制定する。
- 条例制定に向け、労働者代表が参画する検討会を設置する。
- 条例の実効性を確保するため、カスタマーハラスメントを禁止することや違反した場合の罰則規定の明記に加え、禁止される行為の具体的な例などを業種毎にガイドライン等で示し、現場の状況に応じた取り組みを後押しする。

以上