



2024.11.14

高知市議会 長尾和明議員、U Aゼンセン高知県支部

カスタマーハラスメント防止条例 制定を高知県に要請

<https://uazensen.jp/2024/11/15/108876/>飛田支部長 (中央右)
より要請書を手交。
長尾市議 (右)

2024年11月14日

高知県知事

濱田省司 殿

U Aゼンセン高知県支部

支部長 飛田 洋一

カスタマーハラスメント防止に関する要請

日頃の高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の相談件数も多く、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」割合が「減少している」割合より多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者の割合は、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、法が整備されていないカスタマーハラスメントが2番目に多いという結果になっています。

U Aゼンセンが2020年に小売・サービス業に従事する233組合（約26,900件の回答）の組合員を対象に実施した調査では、過去2年に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、具体例には「レジの接客態度が悪いと呼ばれて、到着すると胸ぐらをつかまれ、引きずられた」「おまえはカスだ」と威圧的な言葉で言われたなどの事例が挙げられています。

さらに、全日本自治団体労働組合（自治労）が2020年に自治体の職員約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。

このような状況下の中、東京都では公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、事業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定める「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定しました（令和7年4月1日施行）

カスタマーハラスメントは、顧客等の人格や尊厳を侵害するような言動によって働く者が身体的・精神的に苦痛を受けるだけでなく、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の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、下記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

【ご参考資料】

- ・カスタマーハラスメント対策アンケート調査結果 2024年4月
※U Aゼンセン調査
- ・U Aゼンセン流通BUMON通信 vol. 80 (P1~3)
※出所：U Aゼンセン
- ・カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議第1回資料 令和6年7月26日（金）資料
※出所：東京都