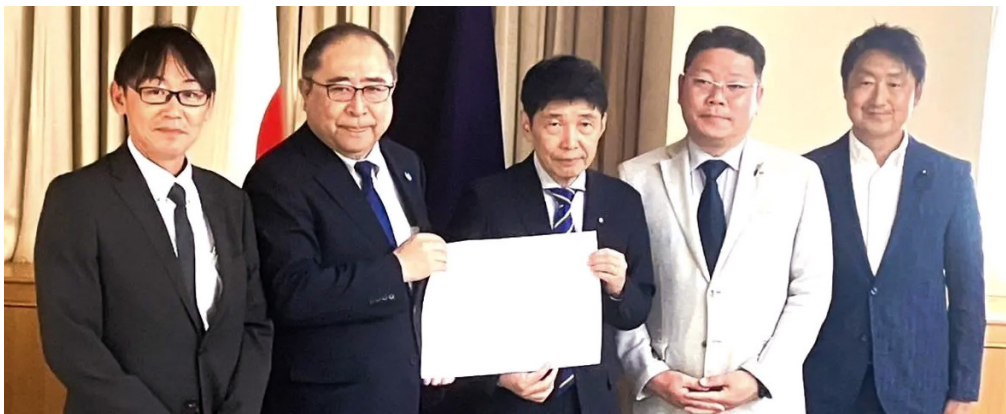


2024.5.16

UAゼンセン群馬県支部

山本一太群馬県知事に カスハラ条例制定を要請！

<https://uazensen.jp/2024/06/03/100470/>

一人置いて右から蒲原支部長、山本一太群馬県知事、三浦広和運評議長（ヤマダホールディングス）、小栗伸康県流通協議会議長（とりせん）

2024年5月31日

群馬県知事

山本 一太 様

UAゼンセン群馬県支部

支部長 蒲原 清天

運営評議会議長 三浦 広和
(ヤマダホールディングス 中央執行委員長)流通部門協議会議長 小栗 伸康
(とりせん労働組合 中央執行委員長)

カスタマーハラスメント防止条例制定等を求める要請書

日頃の群馬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」の割合が「減少している」の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。

UA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続けた」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。

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、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

【ご参考資料】

- 悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果 2020年10月 UAゼンセン調査
出所：UAゼンセン
- カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会 第4回 令和6年4月22日（月）資料
出所：東京都