

2024.4.5.14

田村まみ組織内参議院議員、厚生労働委員会で質疑！

カスハラ対策について質疑を行いました。



田村まみ議員、武見厚生労働大臣（右）

<https://youtu.be/0ag2yzz7MsQ>

田村まみ組織内参議院議員、発言抜粋

「カスハラ対策について」

まみに聴かせてキャンペーンに寄せられた声

「カスタマーハラスメント対策の法制化をお願いします。」

「カスタマーハラスメントについて、まだ現場では具体的に対応の仕方が分からず困ることもあります。法制化やマニュアルの作成など、目に見える形での成果をお願いします。」



- UA ゼンセンが組合員を対象としたカスハラに関する3度目のアンケート調査の結果から、①迷惑行為被害にあった組合員がいまだに46.8%もおり、その中には心身に不調をきたす方がいること、②カスハラ対策マニュアルを策定している事業者が42.2%に留まっていることについて触れつつ、労働者保護のための法制化が必要であると主張しました。

- 5月12日、政府が労働施策総合推進法の見直しの中でカスハラ対策の検討を進めることについて、今年の骨太の方針に盛り込む方向性との新聞報道を踏まえ、厚生

労働大臣の見解を確認しました。

- 厚生労働大臣からは、カスハラ対策については、本年2月から開催されている「雇用分野における女性活躍推進に関する検討会」で議論されているが、現時点で法改正や企業への義務付けなどの内容は何も決まっておらず、今夏の検討会の取りまとめに向けて議論を見守るとの答弁がありました。
- カスタマーハラスメント対策企業マニュアルについて、対象はB to Cだけではなく、独占禁止法や下請法での対応が示されているB to Bの交渉の現場・企業間取引の中でのハラスメント行為もカスハラとして含まれていることを確認しました。一方で、B to BとB to Cではハラスメントの性質は異なると考えられるため、今後のマニュアル検討時には留意が必要であると指摘しました。
- 事業主によるマニュアルに沿ったカスハラ対応が進む中、現場において悪質な顧客に対し出入り禁止を求めることは困難です。本来、民法206条（施設管理権）・民法90・91条の（契約の事由）に基づき、入店の拒否の通告は可能ですが、企業ルールが存在しても現場の労働者が現実の対応は困難となっている中、労働施策総合推進法を改正することによって、入店拒否など、事業者からの毅然とした顧客拒否対応を取れるようになるか伺いました。
- 厚生労働省からは、現在検討会での検討段階のため、具体的な中身については回答できないものの、企業からも同様の声が届いており、①マニュアルを通じた弁護士・警察との連携促進やハラスメント対策の総合情報サイト「あかるい職場応援団」での先駆的な企業の取組事例の掲載などを通じて、個社における取組を引き続き支援していきたい旨、答弁がありました。