



2024.8.22

## 茨城県土浦市議会 奥谷崇議員、U Aゼンセン茨城県支部 カスタマーハラスメント防止条例制定を 土浦市に要請！

<https://uazensen.jp/2024/08/23/106350/>

U Aゼンセン茨城県支部は2024年8月22日（水）に、カスタマーハラスメント防止条例の制定等を求める要請書提出にあたり、U Aゼンセン組織内議員の奥谷 崇 土浦市議会議員（カスミュニオン出身）、黒澤 一仁 運営評議会議長（カスミュニオン中央執行委員長）と土浦市役所において

安藤 真理子 土浦市長および小林 勉 副市長に対し要請書を手交いたしました。

冒頭、U Aゼンセンが行ったカスタマーハラスメントの調査結果概要および添付資料の説明を行い、流通・サービス業で働く仲間、ここ土浦市役所で働く行政サービス業で働く仲間、あらゆる職場で深刻なカスタマーハラスメント被害が発生しており、その発生事例についても意見交換させていただいた後、①カスタマーハラスメント条例の制定、②制定に向けて労働者代表が参画する検討会の設置、③カスタマーハラスメントの禁止や罰則規定の明記等の要請を行いました。

安藤市長、小林副市長より引き続き奥谷議員とも連携を行い、カスタマーハラスメント条例制定に向けて対応していきたい旨の回答をいただきました。

2024年8月22日

土浦市長  
安藤 真理子 様

UAゼンセン茨城県支部  
支部長 佐々木 琢郎

UAゼンセン茨城県支部  
運営評議会議長 黒澤 一仁  
(カスミユニオン 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

日頃よりの土浦市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。

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、退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、退職、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】

- 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
- 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  
※UAゼンセン調査
- UAゼンセン流通BUMON通信 vol. 80 (P1~3)  
※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
- 東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方 令和6年7月  
※出所：東京都産業労働局