



2024.8.7

UAゼンセン島根県支部

カスタマーハラスメント防止条例 制定を島根県に要請

島根県 丸山知事(左)へ要請書を手交

2024年8月7日

島根県知事
丸山 達也 殿

カスタマーハラスメント防止に関する要請

日頃は弊組織の諸活動に対しましてご高配を賜っていることに深く感謝申し上げます。

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%となっていて、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ゼンセンとして2024年、小売・サービス業に従事する210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組合員は経年比較で減少傾向にはあるものの46.8%に上っています。具体的な事例としては「セルフレジで会計が終わっていないのに帰ろうとしたため声をかけたら、クレジットカードを投げつけられ、『何様のつもりだ』と暴言を吐かれた」「謝罪をしたものの、謝罪がないとSNSでフルネームで投稿された」などがあげられます。

さらに、全日本自治団体労働組合（自治労）が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%に上っていて、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

島根県への要請書(2024年8月7日)