

2024.5.22

田村まみ組織内参議院議員、予算委員会で質疑！

カスハラ対策について、総理に質疑を行いました。

これまでカスハラ対策について声を上げ続けた結果、政府がカスハラ対策の強化について今年の骨太の方針に盛り込み、労働施策総合推進法を改正する中で対応を進めていく方向であることが一部メディアで報じられています。

このことも踏まえ、今回は総理に対してカスハラ対策の法制化について質問をしました。



岸田総理大臣（左）、田村まみ議員

<https://youtu.be/nPgBPY5nCBQ>

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。」



- 事業主が労働者保護の取組を規定した労働施策総合推進法の改正については、労働者保護のためには必要ですが、労働施策総合推進法での対策では、①SNS上でのカスハラ対策、②カスハラの基準が不明瞭、③業法がない産業では対応拒否の根拠がない、という課題に対処ができません。カスタマーハラスメント対策を

総合的に進めていたためには、カスタマーハラスメント対策推進法を検討するべきでないか、総理の見解を確認しました。

- 岸田総理からは、①カスハラの社会的な関心が高まっていること、②カスハラが労働者の心身に影響があり離職に至るケースがあること、③4つのハラスメント（セクハラ、パワハラ、マタハラ、育ハラ）については法律上、雇用管理上の義務が事業主に課されているものの、カスハラについては事業主が対策することが望ましいという形に留まっていること、これらを踏まえ、現在厚生労働省の検討会で専門家による議論が行われており、今年の夏ころに予定されているとりまとめの結果を踏まえ、法制化も含めてカスハラ対策を検討するとの答弁がありました。これに対し、労働施策総合推進法の改正だけでは対応できない課題を含め、政府で対策を検討することを求めました。
- 厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、取引先からの悪質なクレームをカスタマーハラスメントと位置づけて対応することになっています。一方で、取引先からの優越的地位の濫用については、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に基づいて対応する方針が政府から示されています。いわゆる B to B の企業間取引におけるハラスメント行為については、下請け法等での厳格な対応が必要ではないかとの課題意識の下、判断が難しい事案については、関係省庁が連携する協議会の場を設けることを求めました。
- 岸田総理からは、①違反事案については厳正に対処すること、②官房副長官が主宰し関係省庁が参加する中小企業等の活力向上に関するワーキンググループを中心に、取引適正化に向けた業界ごとの自主行動計画のフォローアップを進めること、これらを通じて取引慣行の適正化に取り組むとの答弁がありました。