

カスタマーハラスメント対策を求める意見書（案）

近年、苦情の内容に比して手段が著しく不当である行為等のカスタマーハラスメントは深刻な社会問題となっている。

産業別労働組合「UAゼンセン」が今年実施したカスタマーハラスメント実態調査で「直近2年以内に迷惑行為被害にあったことがある」との回答は46.8%となった。また、日本労働組合総連合会が令和4年に行ったインターネット調査における、直近3年間でカスタマーハラスメントを受けたことがある人への質問で「心身に不調をきたした」との回答が26.7%、「仕事をやめた・変えた」との回答が10.5%となっている。

国は「仕事の世界における暴力及びハラスメントの撤廃に関する条約」（ILO第190号条約）の批准も視野に入れて、法制化を含めて検討すべきであるが、カスタマーハラスメントは被害者の心身に影響を及ぼす深刻な問題であるので、労働者を守るため、下記の対策を速やかに実施するよう強く求める。

記

- 1 正当な苦情の申出は事業者、消費者双方にとって利益があることから、カスタマーハラスメント対策は、正当な意見を受け入れてもらえなかった場合の制度を整備することも含め、消費者が苦情の申出等を行う機会を十分に確保することを前提とし、カスタマーハラスメント対策を講じる際に、消費者からの苦情の申出等が不当に妨げられることのないよう特に配慮すること。
- 2 国全体でカスタマーハラスメント対策を推進するため、政府内に協議会を設置して基本方針を策定すること。
- 3 標準的な対応マニュアルの策定、対策を実施する事業者・自治体などへの支援、対応策を含めた該当事例の公表、国民の理解を深めるための啓発や教育、被害者に対する相談体制の整備、保健・医療面でのケア、事業者に対する苦情処理体制整備義務の強化等の施策を推進すること。
- 4 法改正を含めて検討し、カスタマーハラスメントによる健康被害等について労働者の保護のための措置を講じることを事業者に義務付けること。その際、すべての業種を対象とすること。また、業種ごとに事例を積み上げてカスタマーハラスメントを定義付けるとともに、消費者による正当な苦情の申し立てがカスタマーハラスメントに含まれないよう、法律で定義を明確にすること。
- 5 法案に現場の声を適切に反映できるよう消費者団体、経営者団体、労働者団体の参画の下で法案を検討すること。
- 6 認知症の人や精神疾患を有する人が症状に基づいて迷惑行為を行うこともあるため、標準的な対応マニュアルに対応策を盛り込むなど、認知症の人や精神疾患を有する人の特性に応じた対応を取れるようにすること。

以上、地方自治法第99条の規定により意見書を提出する。

令和6年7月11日

香川県議会