

顧客からのハラスメント（悪質クレーム）への対策を求める意見書

近年、外食産業及び小売業などの労働者や事業主が、顧客からの著しい迷惑行為により大きなストレスを抱える、いわゆる顧客からのハラスメントが問題となっている。

厚生労働省の2017年版「過労死等防止対策白書」によると、外食産業の労働者のうち、顧客からの理不尽な要求・クレームに苦慮することが「よくある」、「たまにある」と回答した者の割合が44.9%に達することが報告されている。また、厚生労働省が、2017年11月から2018年1月にかけて、顧客ハラスメントに関する企業ヒアリングを実施したところ、顧客等による執拗な叱責、脅迫、不退去、暴力的なものに加え、SNSを用いた根も葉もない中傷行為など企業全体の評価をおとしめるような事例も報告されている。

このような状況の中、2018年12月に開催された厚生労働省の労働政策審議会雇用環境・均等分科会においては、「顧客等からの著しい迷惑行為については、指針等で相談対応等の望ましい取り組みを明確にすることが適当である」との報告がまとめられた。

しかし、現在、顧客からのハラスメントを防ぐための法律は存在しておらず、日常の仕事に支障が生じ、労働者に大きなストレスを与える事例が問題となっている現状においては、サービスを受ける側のみならず、サービスを提供する側も、ともに尊重される消費社会の実現に向けた対策が不可欠である。

よって、国会及び政府においては、顧客からのハラスメントから労働者や事業主を守るため、その実態を調査研究し、こうした行為の定義やガイドラインの策定など法整備を含めた対策について検討するとともに、企業に対するマニュアル作成支援や相談窓口の整備、さらに倫理的な消費行動を促すための啓発や教育を推進するよう強く要望する。

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2年（2020年）3月30日

札幌市議会

（提出先）衆議院議長、参議院議長、内閣総理大臣、法務大臣、厚生労働大臣、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）

（提出者）民主市民連合所属議員全員