

厚生労働大臣 武見 敬三 様

## カスタマーハラスメント対策を求める要請

立憲民主党 厚生労働部門  
内閣部門(消費者問題)  
雇用問題対策 PT

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ます。UA ゼンセンが今年実施したカスタマーハラスメントの実態調査で「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%となりました。また、連合が 2022 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%となっています。

私たちは政府に先んじて、2018 年以降に労働者の保護のための措置を事業者に義務付ける内容等の法案を提出するなど、カスタマーハラスメント対策に取り組んできました。一方で、政府・与党は、私たちが提出した法案に反対して否決するなど、カスタマーハラスメント対策の法制化に及び腰でした。政府は「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す。

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す。労働者を守るため、以下の対策を速やかに実施するよう強く要請します。

### 要請事項

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ずることを事業者に義務付けること。その際、公務、教育・保育、医療・介護を含む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、労働組合、消費者団体、経営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