

日本労働弁護団
「お客様は神様じゃない！カスタマーハラスメント防止の法制化を求めるシンポジウム」
／2024.6.19

カスタマー・ハラスメント対策の必要性

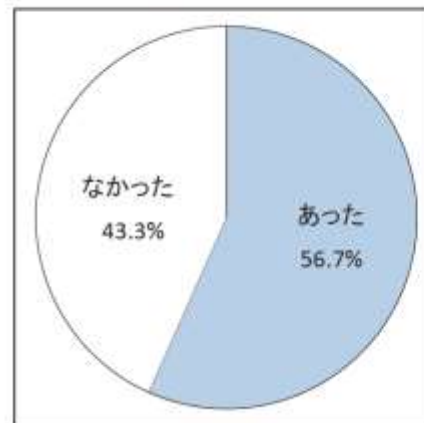
日本労働組合総連合会(連合)
ジェンダー平等・多様性推進局



被害にあった経験(サービス業に従事している組合員)

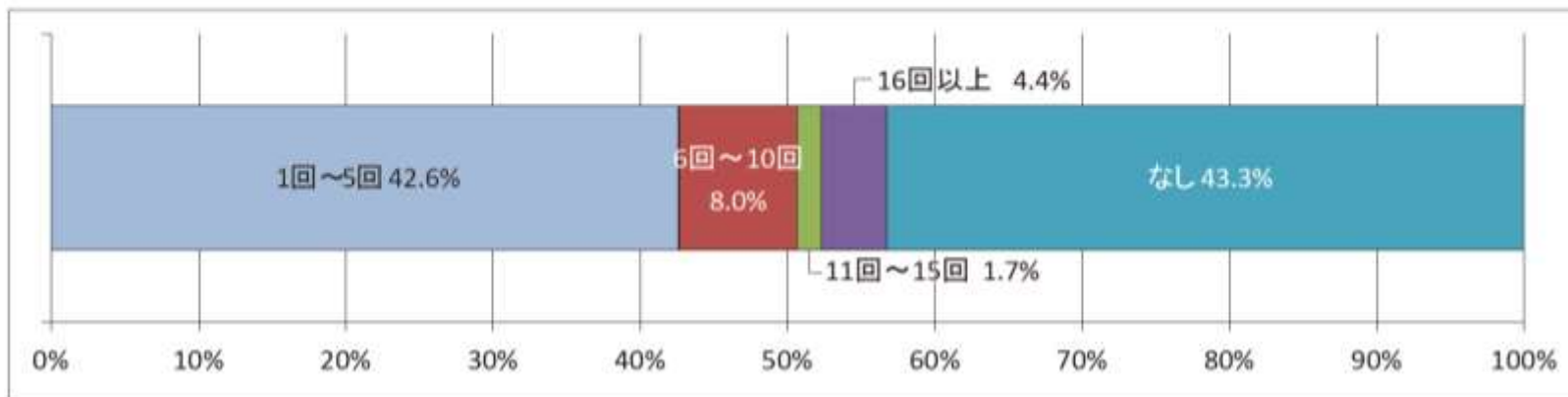
Q2. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害にあったことがありますか。

	あった	なかった
割合	56.7%	43.3%
件数	15,256	11,648



Q2-1. あなたは、直近2年以内で迷惑行為の被害に、どの位あったことがありますか。

	1回～5回	6回～10回	11回～15回	16回以上	なし
割合	42.6%	8.0%	1.7%	4.4%	43.3%
件数	11,454	2,158	454	1,190	11,648

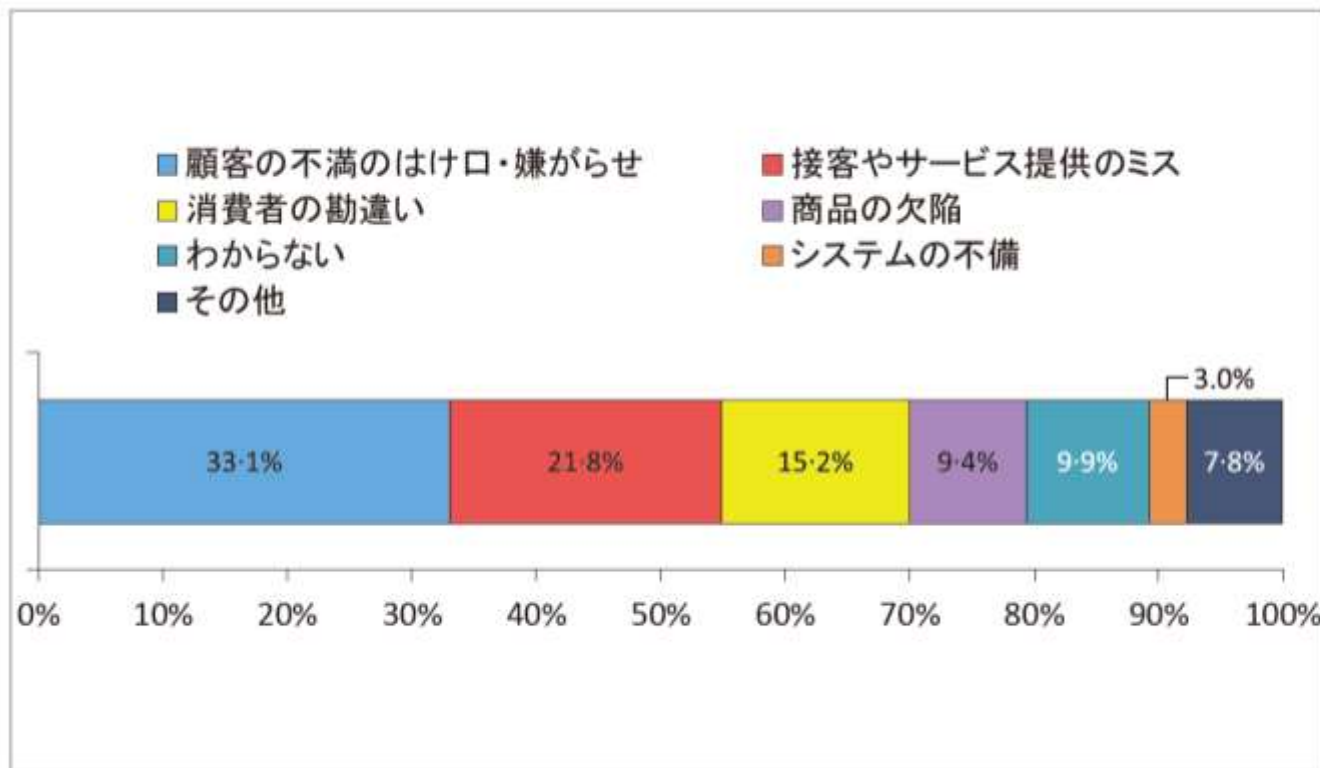


出所:UAゼンセン「悪質クレーム(迷惑行為)対策アンケート調査結果」(2020年10月)

迷惑行為のきっかけ(サービス業に従事している組合員)

Q5. 迷惑行為のきっかけとなった具体的な理由を一つ選択してください。

	顧客の不满のはけ口・嫌がらせ	接客やサービス提供のミス	消費者の勘違い	商品の欠陥	わからない	システムの不備	その他
割合	33.1%	21.8%	15.2%	9.4%	9.9%	3.0%	7.8%
件数	5,047	3,320	2,314	1,428	1,504	458	1,183



「顧客の不满のはけ口・嫌がらせ」が33.1%、「消費者の勘違い」が15.2%と消費者側の問題と思われる回答も多い。また、「接客やサービス提供のミス」が21.8%、「商品の欠陥」が9.4%、「システムの不備」が3.0%とサービス提供の問題を回答している。

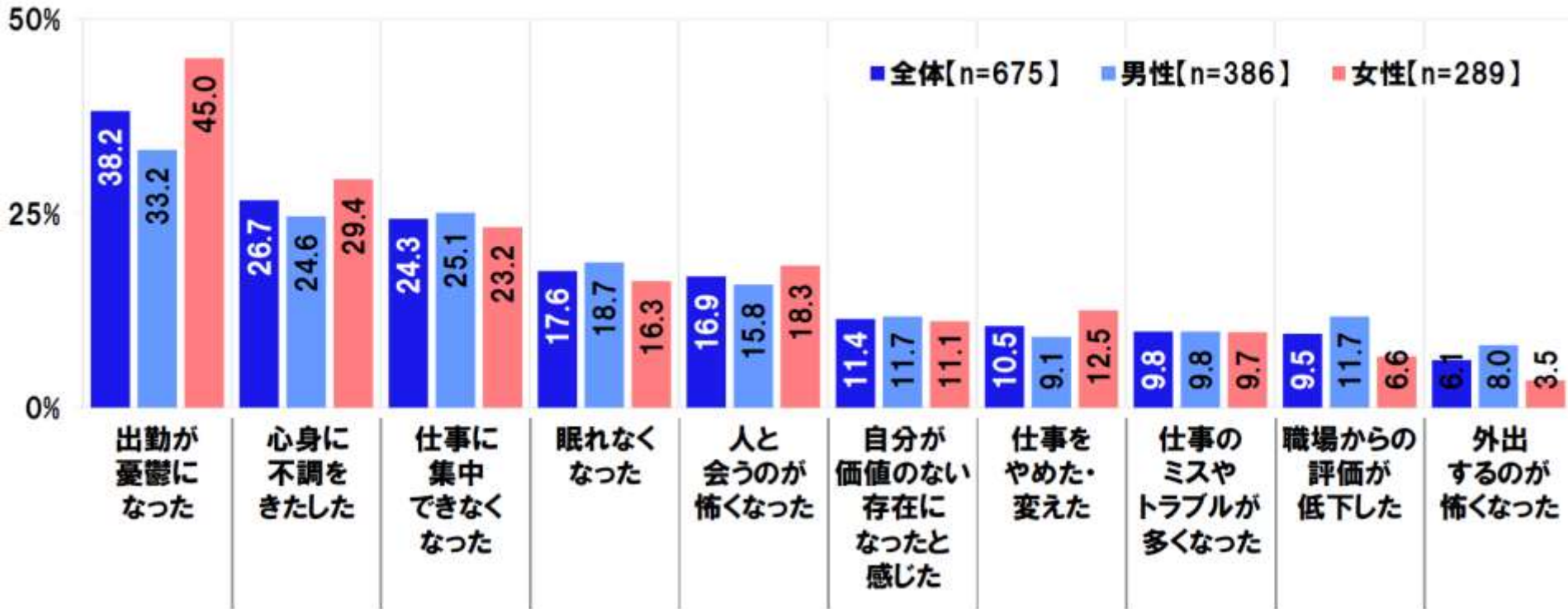
出所:UAゼンセン「悪質クレーム(迷惑行為)対策アンケート調査結果」(2020年10月)

迷惑行為例(サービス業に従事している組合員)

- 手を触り、顔を近づけるなどの行為をされ、連絡先を聞いてくるなどの行為を繰り返された。また、電話してくる時はお店からでなく、自分の携帯からかけろと強要もされた。
- お客様の安全を配慮して、サービス(靴の加工)を丁重にお断りしたら、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らし、靴を投げたり、椅子をバンバン叩いたり2時間にわたり暴言と威圧を受けた。以降も不定期にそのお客様が売場に来ては怒鳴り散らすというものが続いており従業員が怯えている。
- 洋服のお直し(着丈)をして、ご来店をお待ちするが半年経っても来ず、半年経ったのでとお客様の許可を得てご配送。お手元に届きご試着されて「キツイ。入らないとクレーム。太って着られなくなった服は要らない！」と電話で怒鳴り散らし返金を求められた。
- レジの接客態度が悪いと呼ばれて、到着するや否、胸ぐらを掴まれ15mくらい引きずられた。二言目には「俺は人を殺した事がある」などと言い、暴力を振るってくるので警察を呼びました。
- 購入した長靴が破れたということで確認すると、購入時期が3ヵ月以上前だった。初期不良でないので返金も交換もできないと伝えると大声で怒鳴りはじめた。他の商品に対しても、言いがかりをつけては交換させるという常習者だった。
- 時計の不良品で修理受付に納得いかず店舗で謝罪し、次の日自宅まで来て謝罪しろとなり、4日間深夜まで謝罪させられ、「誠意を見せろ！」の一点張りでした。その後しばらくトラウマみたいになり、売場に出るのが恐怖でした。

生活上の変化(カスタハラを受けたことがある人)

カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上にどのような変化があったか [複数回答形式] ※上位10位までを表示
対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



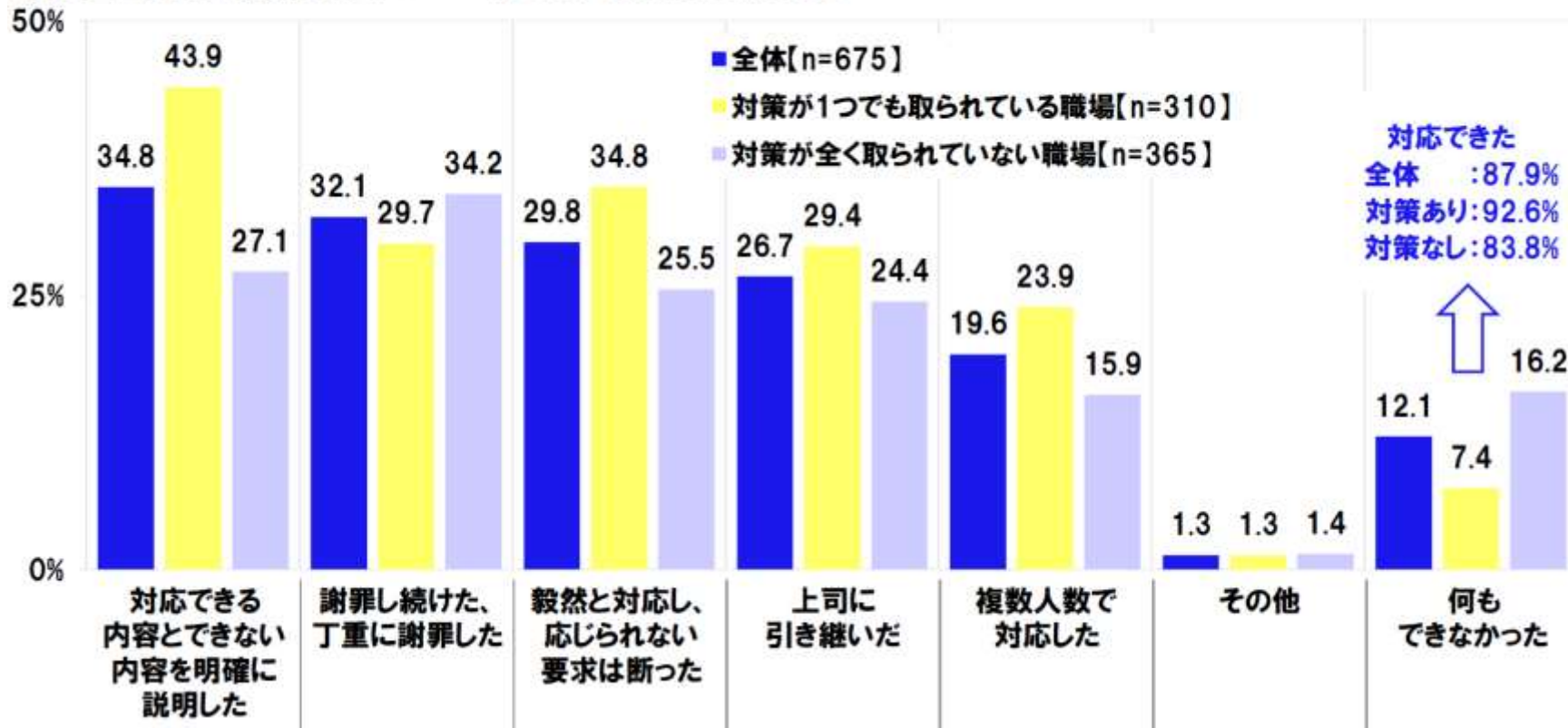
出所:連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

- カスタマー・ハラスメントを受けたことで「出勤が憂鬱になった」「心身に不調をきたした」「仕事に集中できなくなった」が上位。「仕事をやめた・変えた」も約10%。
- カスタマー・ハラスメントは、生活や仕事に影響を及ぼす。

対応状況(カスハラを受けたことがある人)

自身がカスタマー・ハラスメントを受けた後、どのような対応をしたか [複数回答形式]

対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



※ カスタマー・ハラスメントへの対策が1つでも取られている職場:カスタマー・ハラスメント対策として、次の①~⑪の対策のうち、1つでも「対策が取られている」と回答した人の割合。①カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定②カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成③カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修④相談窓口設置、相談・通報の受付⑤カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定⑥カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表⑦専門部署の設置など組織的な対応体制の整備⑧顧客対応の記録(現場の録画や電話の録音)⑨警察機関との連携(刑事告訴など)⑩カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制⑪被害者へのケア(メンタルヘルス対策等)

出所:連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

業種別(カスハラを受けたことがある人)

受けたことのあるカスタマー・ハラスメント [複数回答形式]

対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

		n数	暴言	説教 など、 権威的 な態度	同じク レーム 内容の 執拗な 繰り返し	威嚇・ 脅迫	勤務 先への 不当な 苦情、 投稿	長時 間の 拘束	正当 性のな い担当 者の 交代 要求	弁償や 金品 などの 要求	セク ハラ 行為	暴力 行為	SNS上 での 誹謗・ 中傷、 実名 上げ	無許 可での 撮影・ 録音	ストー カー 行為、 類似 行為	土下 座の 強要	その他
全体		675	55.3	46.7	32.4	31.9	23.9	17.5	13.8	9.5	8.9	7.0	6.2	4.7	4.1	3.9	0.9
業種	建設業	24	50.0	66.7	45.8	29.2	12.5	20.8	12.5	20.8	12.5	4.2	-	8.3	12.5	4.2	4.2
	製造業	81	51.9	49.4	28.4	32.1	12.3	16.0	18.5	7.4	9.9	9.9	12.3	1.2	2.5	6.2	1.2
	情報通信業	23	47.8	56.5	26.1	17.4	26.1	26.1	21.7	8.7	-	-	-	4.3	-	4.3	-
	運輸業、郵便業	50	62.0	52.0	22.0	36.0	24.0	18.0	10.0	12.0	2.0	12.0	10.0	12.0	12.0	4.0	-
	卸売業、小売業	91	52.7	48.4	31.9	33.0	26.4	15.4	18.7	11.0	7.7	4.4	4.4	3.3	7.7	3.3	-
	金融業、保険業	40	62.5	45.0	50.0	32.5	30.0	25.0	20.0	7.5	-	7.5	-	2.5	-	2.5	-
	宿泊業、飲食サービス業	40	55.0	42.5	32.5	27.5	30.0	12.5	5.0	20.0	20.0	10.0	7.5	5.0	2.5	7.5	-
	生活関連サービス業、娯楽業	27	55.6	33.3	40.7	33.3	25.9	11.1	18.5	7.4	11.1	-	11.1	3.7	7.4	3.7	-
	教育、学習支援	30	50.0	33.3	30.0	16.7	40.0	30.0	10.0	-	-	-	3.3	3.3	-	-	-
	医療、福祉	90	60.0	47.8	28.9	38.9	18.9	13.3	13.3	6.7	16.7	14.4	3.3	3.3	2.2	4.4	2.2
	サービス業	74	62.2	39.2	24.3	27.0	29.7	12.2	6.8	14.9	17.6	2.7	8.1	4.1	4.1	4.1	2.7
	公務	49	57.1	59.2	49.0	36.7	24.5	36.7	6.1	-	-	2.0	2.0	6.1	-	-	-
その他	56	42.9	37.5	32.1	33.9	21.4	8.9	17.9	8.9	3.6	8.9	10.7	8.9	3.6	3.6	-	

*n数が30未満の属性は参考値

全体比+10pt以上/全体比+5pt以上/全体比-5pt以下/全体比-10pt以下

(%)

出所:連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」

- 公務は「長時間の拘束」、宿泊業・飲食サービス業は「セクハラ行為」、教育・学習支援は「勤務先への不当な苦情、投稿」など、**業種により違い**がある。

カスタマー・ハラスメント対策(素案)

国

- カスタマー・ハラスメントの**定義、規制**
 - ※ **通常のクレーム**が妨げられないこと、特に**高齢者**や**障がいのある人**などへの配慮が必要
 - ※ 公務、教育・保育、医療・介護を含む**すべての業種**を対象とし、**B to B**も含む
 - ※ 就活ハラスメントなどを含めて対策を実施することにより、**ILO第190号条約**（仕事の世界における暴力及びハラスメントに関する条約）**批准**をめざす
- **標準的な対応マニュアル**の策定（または、策定する業界団体などへの支援）
- 対策を実施する**事業者などへの支援**（業所管省庁）、**相談窓口**の設置
- カスタマー・ハラスメントおよび対応**事例の公表**
- **消費者教育**、カスタマー・ハラスメントは許されないという**社会的合意形成** など

事業主

- カスタマー・ハラスメントの被害を防止するための**対策を義務付け・法制化**

(対策例)

- ✓ 対応方針の策定、社内外への周知
- ✓ 対応マニュアルの策定、社内研修の実施
- ✓ 専門部署の設置やサポート体制の整備、顧客対応の記録(録音・録画)
- ✓ カスタマー・ハラスメントを受けた労働者のケア、相談窓口の設置 など

直近の動き(主なもの) ※ 他に各政党への要請を実施

- 厚労省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」
(2024年2月29日～)
※ 検討事項:「雇用の分野における女性活躍推進の方向性」**「ハラスメントの現状と対応の方向性」**「その他」
- 自民党「雇用問題調査会 **カスタマーハラスメント対策PT**」(2024年4月17日)
- ILO懇談会(2024年4月23日)
※ 未批准条約**「第190号条約(暴力及びハラスメント)」**などについて意見交換
- 公明党**「カスタマーハラスメント対策検討委員会」**(2024年5月16日)
- 参議院予算委員会(2024年5月22日)
※ 岸田総理大臣がカスタマー・ハラスメントに関し、**「法制面も含め必要な対応を検討したい」**と答弁。
- 厚生労働副大臣への重点政策要請(2024年5月24日)
- 立憲民主党「会派 厚生労働部門・内閣部門(消費者問題)、立憲民主党 雇用問題対策PT合同会議」(2024年6月6日)
- 「女性版骨太の方針2024」(2024年6月11日)
※ カスタマー・ハラスメントや就活等ハラスメントについて、**「更なる法的措置を含め、ハラスメント対策の強化を講ずる。」**と記載



はたらくのそばで
ともに歩む

