

悪質クレーム対策の推進を求める意見書

外食産業、小売業等のサービスを提供する現場で、人格を否定する暴言や謝罪要求、威嚇・脅迫など、明らかに社会通念上許される範囲を超えた悪質クレームが深刻な問題となっている。

平成29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%に上ると報告されている。

このような状況の中で、平成30年12月に開催された厚生労働省の第12回労働政策審議会雇用環境・均等分科会において、顧客等からの著しい迷惑行為については、「相談対応等の望ましい取組を明確化し、関係省庁と連携して周知・啓発を図ることが適当である」との報告がまとめられた。

しかしながら、令和2年6月5日に公布されたハラスメント対策に関する法律には、悪質クレーム対策が盛り込まれていない。また、直近では、新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう中で、国民の必要最低限の生活を維持するために営業を続けていた小売業の現場において、店員が顧客からの暴言や、いわれのない偏見・差別に悩まされる事態も生じている。

悪質クレームは、労働者の心身に深刻な影響を与え、被害を受けた当事者のみならず、職場全体の就労環境や事業者の経済活動を害し、社会に悪影響を及ぼすおそれがある。そのため、悪質クレーム対策は、喫緊の課題として早急に取り組む必要があるが、労働者や事業者だけで講ずるには限界があるため、国が主導して推進することが必要不可欠である。

よって、名古屋市会は、国会及び政府に対し、悪質クレームについてのさらなる実態把握・調査研究を行うとともに、ガイドラインの策定や法整備を含めた対策の検討、消費者に対する啓発等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7月6日

名古屋市会

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

宛(各通)