

## カスタマーハラスメント対策の強化を求める意見書

近年、民間事業者や行政窓口への理不尽な要求、いわゆるカスタマーハラスメントにより、従業員・行政職員等が過度な心的ストレスから休職、退職する事例が増加している。対策を講じなければ企業等は社会的な信用や信頼を失うとともに人材の確保が困難となり、離職者や休職者が増加することで在籍する職員にはさらに負担がかかるなどの悪循環を招き、深刻な社会課題となりかねない。

こうした背景からも大手小売業者や外食関連企業などは、来店客からの理不尽な要求に対する対応指針の公表や、社内向けマニュアルの外部への公表など、取組は進みつつあるものの、民間調査会社の調査では、回答のあった約5千社のうち7割以上がカスタマーハラスメント対策を講じていないという結果となっている。企業と顧客という関係からも民間での対策が難しいことから、法整備による対策が必要であると考えられている。

そのような中、東京都では全国初のカスタマーハラスメント防止条例が成立したほか、厚生労働省は、企業に従業員の保護を義務付けるよう明記した有識者検討会の報告を受け、関連法案の提出を検討している。官民ともに対策に乗り出している状況ではあるが、カスタマーハラスメントを防ぐための法律や指針は存在していないのが現状である。

については、国におかれては、次の事項について適切に対策を講じるよう強く求める。

- 1 従業員等をカスタマーハラスメントから守るために、法整備を含めたより一層の取組を加速すること。
- 2 国全体でカスタマーハラスメント対策を強化するため、政府内に協議会を設置し、基本方針の策定をすること。
- 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への支援、国民の理解を深めるための啓発や相談体制の整備の強化等を推進すること。
- 4 1の法整備にあたっては、有識者検討会や現場の声を適切に反映できるよう努めること。

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12月19日

衆議院議長	額	賀	福志郎	殿
参議院議長	関	口	昌一	殿
内閣総理大臣	石	破	茂	殿
法務大臣	鈴	木	馨祐	殿
厚生労働大臣	福	岡	資麿	殿
内閣官房長官	林		芳正	殿
内閣府特命担当大臣	(消費者及び食品安全)			
	伊	東	良孝	殿

京都府議会議長 石田宗久