

# 政労使による カスタマーハラスメント対策

## 「Stop！カスハラ！ 現場の声を法改正につなげよう」

UAゼンセン流通部門  
副事務局長 杉澤 辰始

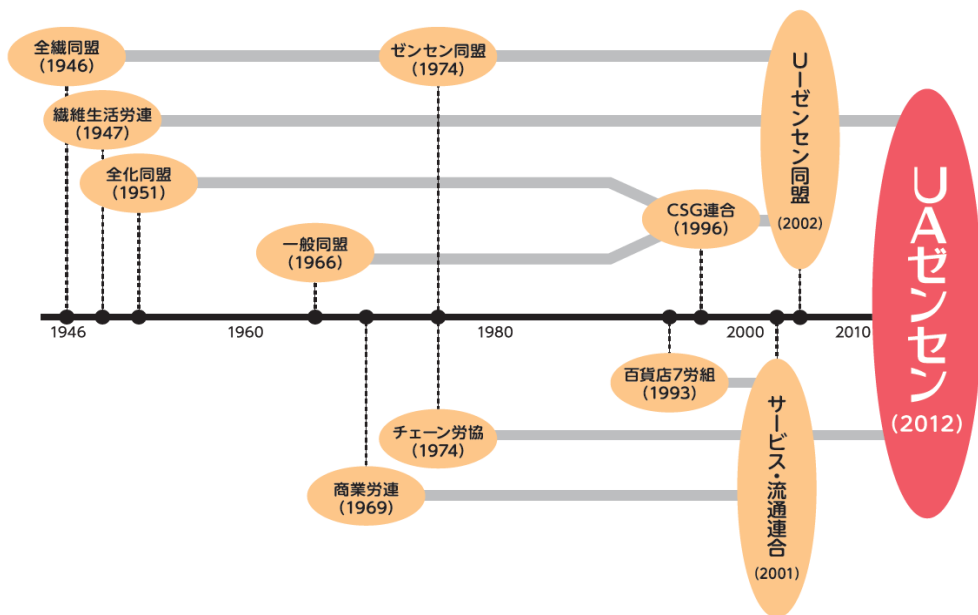


# UAZENSEN 流通



# UAゼンセンの組織について

## UAゼンセンの変遷



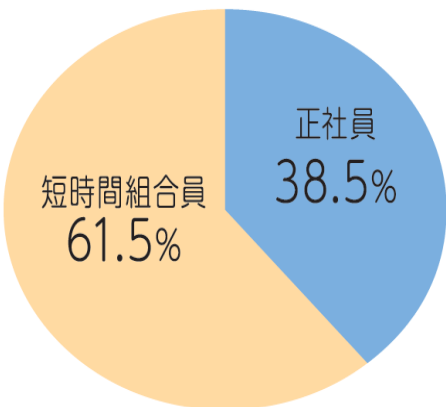
## UAゼンセンは194万人の組織

(2025年9月現在)

部門	製造産業	流通	総合サービス
組合数	869組合	507組合	760組合
組合員数	185,163名 正社員179,340名 短時間5,823名	1,178,773名 正社員344,440名 短時間834,333名	575,125名 正社員222,686名 短時間352,439名
部会 / 組合数 / 組合員数	繊維素材 61組合 / 22,790名	スーパーマーケット 199組合 / 389,690名	フード 132組合 / 36,059名
	繊維加工 227組合 / 17,764名	GMS 21組合 / 278,844名	フードサービス 106組合 / 184,601名
	衣料・スポーツ 60組合 / 14,880名	住生活関連 38組合 / 107,859名	インフラサービス 207組合 / 43,874名
	化学 178組合 / 52,422名	百貨店 56組合 / 41,154名	生活サービス 118組合 / 27,911名
	医薬・化粧品 75組合 / 39,590名	ドラッグ関連 52組合 / 197,857名	ホテル・レジャー 72組合 / 46,452名
	総合製造 268組合 / 37,717名	専門店 84組合 / 93,142名	パチンコ関連 12組合 / 23,904名
		家電関連 57組合 / 69,787名	医療・介護・福祉 97組合 / 103,393名
			人材サービス 16組合 / 108,931名
	<b>合計</b>	<b>2,136組合 / 1,939,075名</b>	(正社員746,474名 短時間1,192,601)

## 雇用形態別内訳

正社員 746,474名  
短時間 1,192,601名  
合計 1,939,075名



## 組合員の内訳 (2025年9月現在)

### 組合員規模別内訳

組合員数	組合数
100名未満	1,063組合
100名以上 300名未満	428組合
300名以上 1,000名未満	325組合
1,000名以上 3,000名未満	191組合
3,000名以上	129組合
<b>合計</b>	<b>2,136組合</b>

## UAゼンセンの主な加盟組合 ※一部企業名



## UAゼンセンの主な加盟組合 ※一部企業名

### 製造産業部門

869組合  
約19万人

**繊維素材** 東洋紡、カネボウ、ユニチカ、ダイワボウ、クラボウ、シキボウ、日東紡、日清紡、富士紡、オーミケンシ、日本毛織、イチカフ、日本フェルト

**繊維加工** 東海染工、住江、ユニ・チャームプロダクツ、菅公学生服、トンボ、セーレン、小松マテール、細川機業、岐セン、ソト、ジョyson・セイフティ・システムズ・ジャパン、川本産業

**衣料・スポーツ** ワールド、アツギ、イトキン、片倉、グンゼ、三陽商会、ナイガイ、フクスケ、ルック、レリアン、ワコール、ミズノ、アシックス、デサント、エスエスケイ、ゼット

**化学** 東レ、旭化成、帝人、クラレ、日本エクスラン、大阪ソーダ、東京応化工業、明和グラビア、古河電池、アールエム東セロ、三井化学ICTマテリア、東洋ガラス、日本バルカー、タカギセイコー、日本バイリーン、タキロンシーアイ、品川リフラクトリズ、帝人化成、四国化成、水沢化学

**医薬・化粧品** 武田薬品、サノフィ、千寿製薬、丸石製薬、大正製薬、アリナミン製薬、佐藤製薬、スズケン、中北薬品、エバルス、テルモ、ニプロ、山下医科器械、メディコン、ピアスグループ、日本メナード化粧品、武州製薬、日医工岐阜工場

**総合製造** ニチハ、フランスベッド、長谷工、ニチアス、大建工業、朝日ウッドテック、石巻合板工業、大和冷機、星和電機、象印マホービン、タイガー魔法瓶、小泉産業、シナノケンシ、パナソニック エナジー貝塚、日東、深江工作所、サンメッセ、イムラ、望月印刷、スーパーバッグ、ジャパンプリント、日進堂印刷所

### 流通部門

507組合  
約118万人

**スーパーマーケット** 原信、ラルズ、ヨークベニマル、いなげや、万代、コープさっぽろ、ユニバーズ、ヤマザワ、カスミ、とりせん、ヤオコー、サミット、東急ストア、ダイエー、マルエツ、ヨーク、赤札堂、コモディイイダ、ライフ、相鉄ローゼン、富士シティオ、マックスバリュ東海、さとう、関西スーパー、コープこうべ、オークワ、サニーマート、丸久、サンリブ、タイヨー

**GMS** 西友、フジ、イオン北海道、イオン東北、福田屋百貨店、イオンリテール、長崎屋、イトヨーカドー、マルイ、ユニー、平和堂、イズミヤ、天満屋ストア、イズミ、イオン九州

**住生活関連** サンデー、DCM、コーナン商事、カンセキ、島忠、ニトリ、アークランズ、コメリ、マキヤ、エンチョー、綾羽、ナフコ、はせがわ、ミスターマックス

**百貨店** J.フロントリテイリング、三越伊勢丹、高島屋、藤崎、東急百貨店、そごう・西武、小田急百貨店、松屋、京王百貨店、阪急阪神百貨店、近鉄百貨店、天満屋、山形屋

**ドラッグ関連** スギ薬局、ウエルシア、ツルハ、カワチ薬品、富士薬品、マツモトキヨシ、サンドラッグ、クリエイトエスディー、ココカラファイン、ドラッグユタカ、中京医薬品、キリン堂

**専門店** ローソン、上州屋、ミニストップ、ゲオ、ザ・クロックハウス、タカキュー、チヨダ、キャンドゥ、三松、やまと、ロフト、AOKI、コナカ、メガネスーパー、メガネトップ、アルペン、赤ちゃん本舗、セシール、4℃

**家電関連** エディオン、ヤマダホールディングス、デンコードー、ケーズホールディングス、REXT、オートバックスセブン、コジマ、ビックカメラ、キタムラ、ガigas、上新電機

### 総合サービス部門

760組合  
約57万人

**フード** あべかま、タカノフーズ、カルビーグループ、滝沢ハム、プリマハム、亀田製菓、岩塚製菓、ユキグニファクトリー、マルサンアイ、ヤマモリ、フルタ製菓、YKベーキングカンパニー、丸大食品、六甲バター、テーブルマーク、フランソアグループ、明治屋産業、イゲダパン

**フードサービス** セブン&アイ・フードシステムズ、シダックス、ジョリーパスタ、京梅、ワタミ、アレフ、オールレオック、元気寿司、アークミール、アターブル松屋、江戸一、オリジン東秀、ココスジャパン、サイゼリヤ、すかいらーくグループ、大庄、ちよだ館、テンアライド、東天紅、トリドールグループ、B&V、ビッグボーイジャパン、メフォス、モンテローザ、リンガーハットグループ、ロイヤルグループ、コロワイドグループ、アークランドサービスグループ、イワタフーズ、サガミグループ、スガキコグループ、木曾路、メーキュー、柿安、餃子の王将、SRSグループ、がんこグループ、魚国総本社、マルシェ丸忠会、ジョイフル、ハイデイ日高、アールディーシー

**インフラサービス** 仙台ガスエンジニアリング、仙台運送、イオンディライト、イオンモール、イオングローバルSCM、東急プロパティマネジメント、アサヒセキュリティ、ミツウロコ、三越伊勢丹ビジネス・サポート、富士タクシー、MK、大阪ガス、大阪府従業員、瀧池運輸、星光ビル管理、大阪ガス・カスタマーリレーションズ、喜多村グループ、南国殖産

**生活サービス** イオンフィナンシャルサービス、検査労運、ポケットカード、SMBCコンシューマーファイナンス、産経グループ、クレディセゾン、三越伊勢丹グループエムアイカード、トーカー、プラザ一販売、電波学園グループ、ダスキン、レクスト関西グループ、イオン銀行

**ホテル・レジャー** オリエンタルランド、プライトンホテルズ、ミリアルリゾートホテルズ、オリエンタルホテル東京ベイ、イオンコンパス、イオンファンタジー、コナミスポーツ、後楽園、京王プラザホテル、ホテルおかだ、リゾートトラスト、ユニバーサルスタジオジャパン、クラウンプラザ神戸、ホークスタウン、ハウスステイパス

**パチンコ関連** ダイナム、マルハン、ニラク、ヒューマップ、トリックスターズグループ、メッセグループ、夢屋、コロナワールド、まるみつ、トワース、T&T、バラッツォ

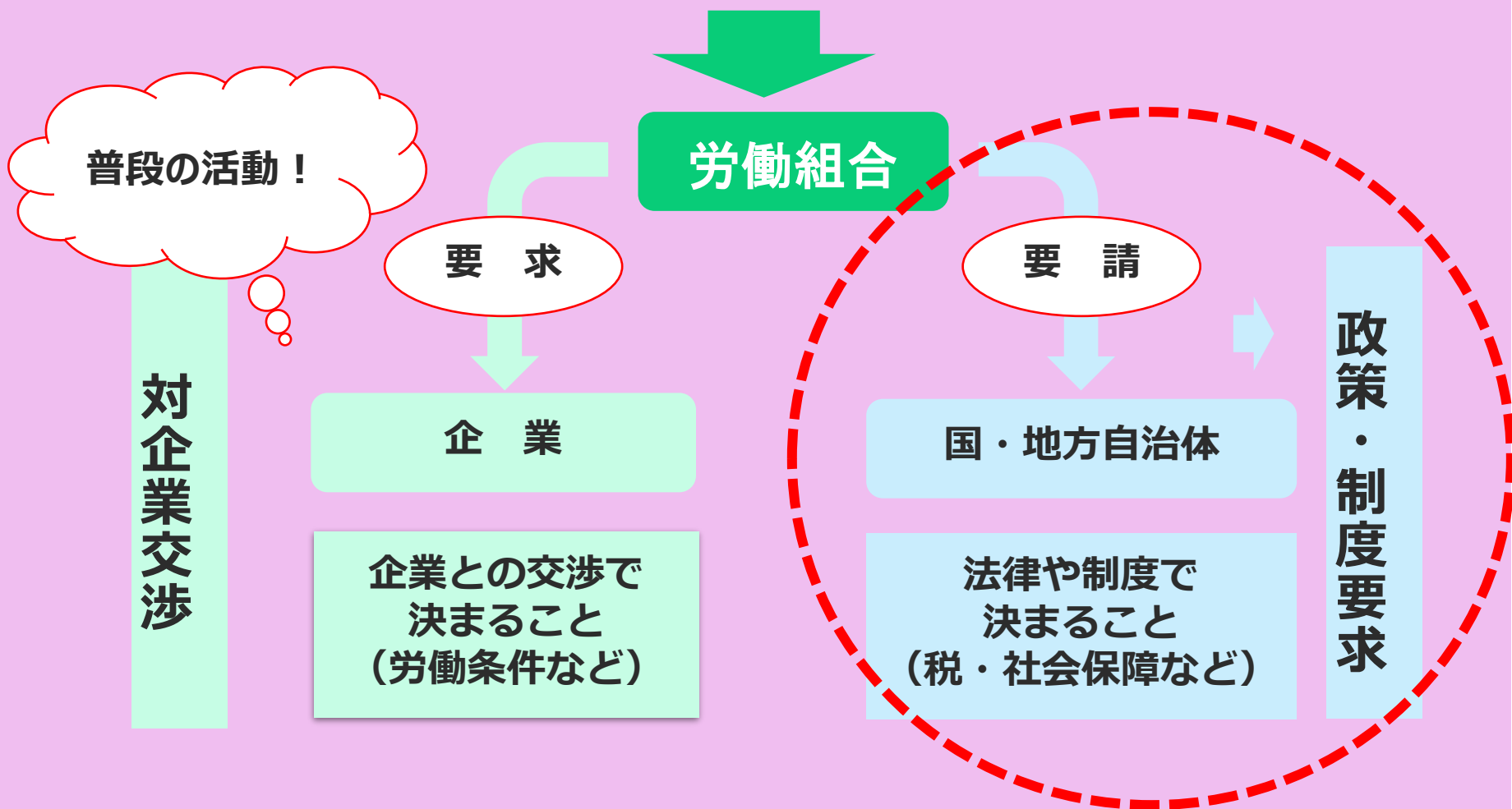
**医療・介護・福祉** ノテ、弘前愛成会病院、会津中央病院、日本介護クラフト、青山信愛会、青松会、立川メディカルセンター、愛染園、社会保険病院、北九州病院、徳洲会グループ鹿児島

**人材サービス** ニチイ学館、ソラスト、人材サービスゼネラル、エヌジェーシー、三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ

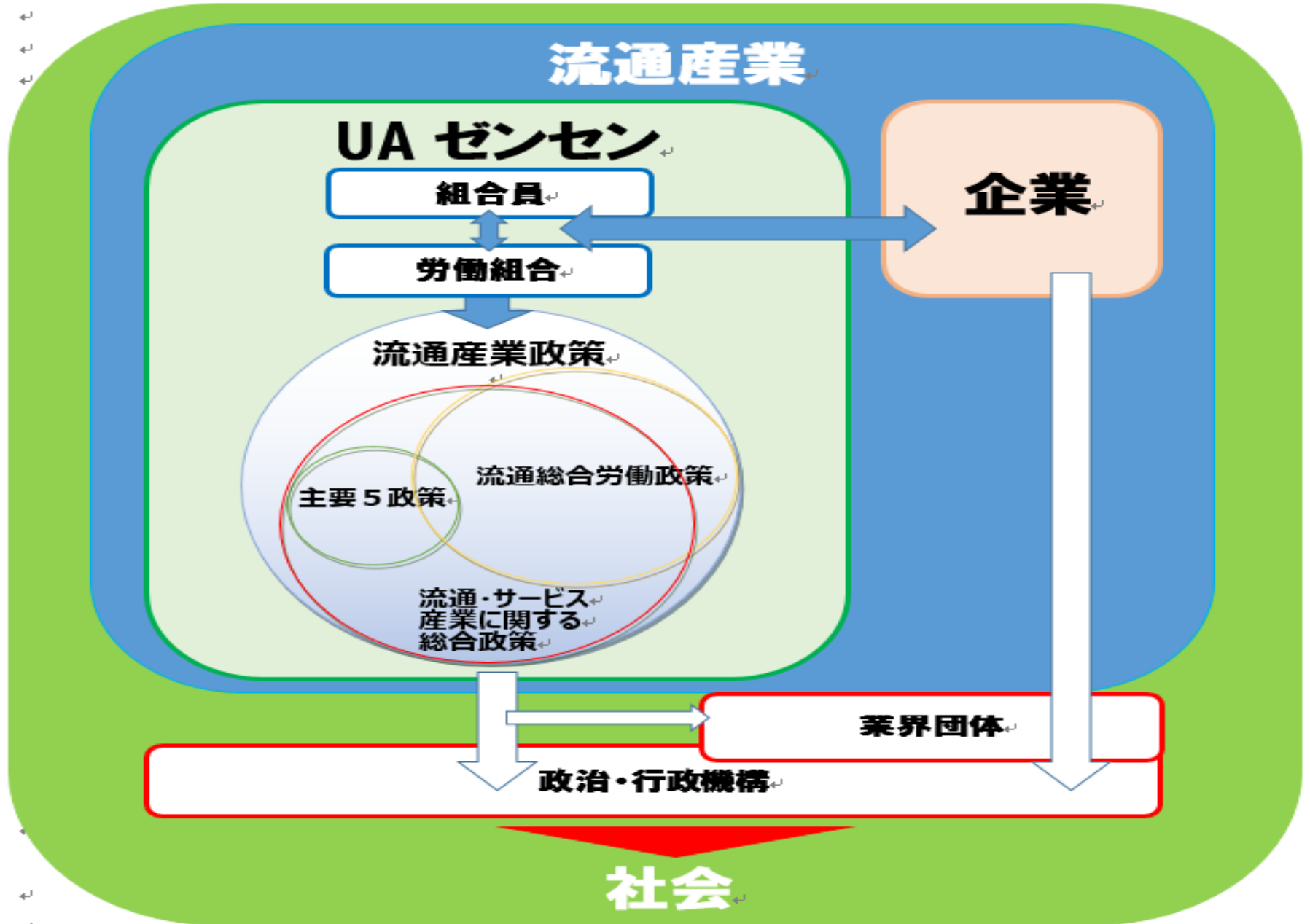
# 流通産業の課題解決に向けた取り組み

# 産業政策に取り組むことが福祉の実現に！

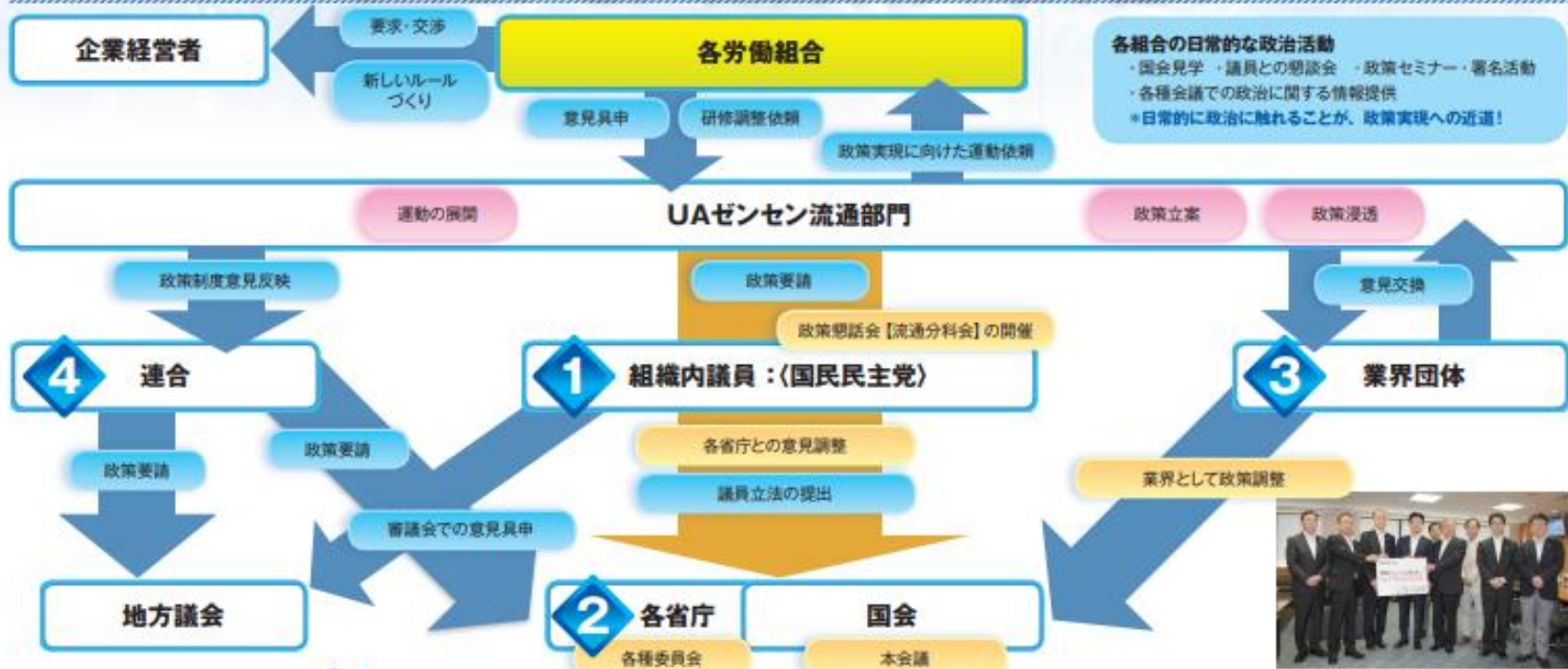
## 組合員一人ひとりの声・要望



# 参考) 流通産業政策の位置付けのイメージ



# UAゼンセン政策実現の取り組み



## 5 政策実現に向けた政府への働きかけと、政府予算決定の年間スケジュール



**言葉の説明** \*1議員立法…議員の発議による法律案のこと。一方、行政府たる内閣が提出する法律案を閣法という。  
 \*2各省庁概算要求…各府省庁は、毎年度、翌年度の政策を実施するのに必要な経費の見積書(概算要求書)のこと。各省庁は前年度の8月末日までに財務省に提出する。  
 \*3審議会…経営者・労働組合・有識者が集まり、国民参加機関として、当該行政に関する重要な政策方針を策定したり、特定の処分を下す際に意見の答申を行うことなどを目的に開催される。

## 「流通・サービス産業に関する総合政策」の位置付け

- **さらなる政策実現機能の強化**が不可欠であり、組織内議員、行政、業界団体との連携強化はもとより、**各種団体との政策要請、意見調整**を図る重要性が一段と高まっている。
- そこで、2019年以降、これまでの流通・サービス産業としての産業政策課題を整理、明確にした**総合的な政策集**を策定し、年度毎の更新を行っている。

2026年度

**流通・サービス産業  
に関する総合政策**



# カスタマーハラスメント対策

## <運動のきっかけ>

流通・サービスの現場では「**クレームとは理不尽なものであったとしても貴重な情報源である**」という教育のもと、業務改善やサービスの質の向上につなげてきた。一方「**アパレルチェーンの土下座事件（2013年）**」や「**配送業者へのチェーンソー襲撃事件（2017年）**」など、**刑法により罰せられる事案が報道**された。このことは、「お客様は神様」といった風潮を一つの背景とした「**行き過ぎたクレーム（カスタマーハラスメント）**」について、流通・サービス現場での実態を把握し、組合員の悩みを解消するための運動の必要性を考える契機となった。

## <日本社会の現状>

消費者の行動は常に正しいとの認識が強く、消費者からの意見に対しては不当なものであっても耐えなくてはならない風潮があり、そのことが**モンスター化する消費者を助長**させ悪影響を及ぼしている。さらに、**流通・サービス産業は、カスタマーハラスメントが起因していると考えられる退職者の増加、接客対応の難しさから働く仕事として敬遠される傾向にあり、慢性的な人手不足**となっている。

## <カスハラ対策が進まない原因>

1. いき過ぎた顧客至上主義  
～お客様は神様であるという意識～
2. 企業対応の遅れ  
～企業イメージの悪化を過度に恐れる～
3. 悪質クレームの基準がない  
～悪質クレームの判断ができない～

**お客様は神様です。**

**「歌う時は、あたかも神前で祈るように、雑念を払って澄み切った心にならねばならない。だからお客様を神様とみて歌う」という、三波春夫氏のプロ意識。**

**「金を払う客なんだから神様扱いしろ」と客側が要求するものではない。**

2015年

# 関係 4 省庁との意見交換をスタート



## ＜経済産業省＞

流通の業界団体に対して、「悪質クレーマー対策」の問題意識について、投げかけを実施する旨の回答を受けた

## ＜厚生労働省＞

業界別のストレス対策については現状把握できていないが、サービス業における特別なストレス対策の必要性が認識された

## ＜消費者庁＞

悪質クレーマーに対する啓発活動について

## ＜警察庁＞

刑法に抵触する悪質クレーマーへの取り締まりについて

# 【韓国】 ソウル特別市感情労働従事者の 権利保護に関する条例（2016年）

## 内容抜粋

- ①感情労働者使用者は、勤労環境を改善し、感情労働従事者を人格主体として配慮する内容のマニュアルを作成しなければならない
- ②感情労働者従事者の上司は、顧客とのトラブルが発生した時、顧客と従業員双方の話を傾聴しなければならない
- ③甚だしく不当な要求をする顧客の場合、顧客の要求に応じない権利を保障
- ④顧客との請願問題を人事及び勤務評価に過度に反映させて、無理な感情労働をさせないようにする

# 【オーストラリア】SDA（店舗流通関連労組）

## のキャンペーン **NO ONE DESERVES A SERVE**

### 取り組み抜粋

- 「No one Deserve a serve（誰も叱責されるいわれはない）」キャンペーンを展開し、様々なツールやメディアを使い教育や意識啓発を実施。
- コロナ禍でカスタマー問題は悪化したが、「I'm a father」、「I'm a daughter」等のバッジを身に着けることで、顧客とのポジティブな会話のきっかけとなる。
- 刑法が整備され、小売労働者への暴力や恐喝行為は禁固刑の対象となった。



デパートの売り場にて「私たちが買い物をし、働く場所は快適で安全な場所であってほしい。我々のチームと店内のお客様さまに優しく接してください。ご支援ありがとうございます。」

# 【航空連合】機内迷惑行為防止法

## 機内迷惑行為防止法の制定は、

### 航空連合が議員立法として制定させた！！

GO! <http://www.jfaiu.gr.jp> 航空連合NEWS

機内迷惑行為防止法成立！ 特集号

## 機内迷惑行為防止法、成立！

～航空連合の3年半にわたる取り組みが実を結ぶ～

去る5月29日に衆議院本会議で可決され、参議院に送付されていた機内迷惑行為防止法（航空法改正案）が、7月11日に開かれた参議院本会議において衆議院と同じく全会一致で可決され、ついに成立しました。

航空機内での喫煙、携帯電話の使用、セクハラなど迷惑行為が増増しており、航空機の安全運航や機内の秩序維持に影響を及ぼしていることから、航空連合は、1999年10月の結成以来、これらの行為の発生を抑制するための法制化を求めてきました。

法制化（航空法改正）の骨子は、次のとおりです。

- (1) 航空機内にある者は、安全阻害行為等（機内迷惑行為）をしてはならない旨を定める。
- (2) 機長は、国土交通省令で定める安全阻害行為等【下記】をした者に対し、当該行為を反復・継続してはならない旨の命令をすることができる。命令に違反した者は、50万円以下の罰金に処する。【罰金の対象となる安全阻害行為等（省令で定める予定）】
  - ① 乗降口または非常口の扉の開閉装置を正当な理由なく操作する行為
  - ② トイレにおいて喫煙する行為
  - ③ 航空機に乗り組んでその職務を行う者の職務の執行を妨げる行為であって、当該航空機の安全の保持、当該航空機内にある者以外の者もしくは財産の保護または当該航空機内の秩序もしくは規律の維持に支障を及ぼすおそれのある行為
  - ④ 携帯電話などの電子機器を使用する行為
  - ⑤ 離着陸時に座席のバックリクライニング、テーブルなどを元の位置に戻さない行為
  - ⑥ 手荷物や通路などに放置する行為
  - ⑦ みだりに救命胴衣などの安全のための機器を使用または移動する行為

今回、機内迷惑行為が新たに法律で禁じられることになり、しかも上記①～⑥の行為を機長の命令に反して反復・継続した者には最高50万円の罰金が科せられることから、大きな抑止効果が期待できます。この法律は、来年1月中旬までに施行される見込みです。

航空連合ニュース GO! <http://www.jfaiu.gr.jp> 2007.7.20

## 5/25 民主党、「機内迷惑行為防止法案」の国会提出を決定

5/25、航空連合の石川会長、清水事務局長らと空客乗務員30名が民主党本館を訪ね、同党が24日に議員立法による法案提出を決めた「機内迷惑行為防止法案（通称）」について鳩山由紀夫代表、菅直人幹事長をはじめとする5名の国会議員と意見交換を行いました。航空連合からは「機内迷惑行為に関するアンケート」の集計結果を説明するとともに、最近の事例を紹介し、法制化の必要性を訴えました。鳩山代表からは「機内迷惑行為が増していることは承知しており、立法化に向けて最大限努力する」、菅幹事長からは「法整備により大きな抑止効果が期待できる」、法律制定に向け民主党として全力を尽くすことを約束しました。

引き続き国土交通省記者クラブにて民主党衆議院議員とともに記者会見を行い、法制化の必要性をマスコミにアピールしました。当日の模様はTBS系のテレビ番組「ニュースの森」で放映されるとともに、朝日・毎日・産経・東京の各紙に取り上げられました。



鳩山代表にアンケート結果を手渡す大野あずささん（JALFD）



迷惑行為の実態を伝える青木さおりさん（ANK） TBS「ニュースの森」

## 「機内迷惑防止法」作って

機内迷惑防止法は、航空機内での喫煙、携帯電話の使用、セクハラなど迷惑行為が増増しており、航空機の安全運航や機内の秩序維持に影響を及ぼしていることから、航空連合は、1999年10月の結成以来、これらの行為の発生を抑制するための法制化を求めてきました。

## 「セクハラ」機内の迷惑行為4年間で7倍

機内でのセクハラ行為は、4年間で7倍増した。航空連合が実施したアンケートの結果、機内でのセクハラ行為は、4年間で7倍増した。航空連合が実施したアンケートの結果、機内でのセクハラ行為は、4年間で7倍増した。

## 「セクハラ」の被害者も増

機内でのセクハラ行為は、4年間で7倍増した。航空連合が実施したアンケートの結果、機内でのセクハラ行為は、4年間で7倍増した。

## ◇アンケート結果

（回答者数4,091名 ～抜粋～）

- 近年、機内迷惑行為が増加していると感じている…… 59%
- 自身が機内迷惑行為の被害に遭ったか、近いようになった…… 29%
- 自身が加害者になった時、何らかの法的措置を取った…… 0%
- 機内迷惑行為を抑制するためには、新たな法の制定が必要…… 78%

ニュース・航空連合へのご意見はE-mailでお受けしています。  
アドレス [avinet30@jfaiu.gr.jp](mailto:avinet30@jfaiu.gr.jp) ホームページ <http://www.jfaiu.gr.jp>

## UAゼンセン実施アンケート結果（一部抜粋）

回答組合数 168組合 回答件数 50,878件

【設問①】業務中に来店客から迷惑行為に遭遇したことがありますか

74%が迷惑行為を経験

【設問②】迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください

90%が迷惑行為にストレスを感じている

【設問③】迷惑行為が近年増えていると感じていますか

50%が迷惑行為が増えていると感じている

【設問④】迷惑行為にあった時、あなたはどのような対応をしましたか

40%が「謝りつづけた」と「何もできなかった」

2017年

11月9日（木）NHKニュースウォッチ9で悪質クレーム調査結果が紹介される



2017年

# 悪質クレーム問題についてメディアを通じ社会へ発信

要請後の記者レクで16社の取材を受け、多くのメディアから取り組み事例が社会へ発信された



2017年

啓発ビデオ作製



2018年

署名活動

U A ゼンセン過去最多  
176万5、223筆



内閣総理大臣宛【要請内容】

1. 悪質クレームから労働者を守る対策を講じること
2. 悪質クレームの実態調査を実施すること
3. 倫理的な消費行動を促す啓発活動や教育を推進すること

2019年

# 悪質クレーム対策啓発動画の制作

第一弾



悪質クレーム対策  
啓発動画

第二弾



YouTubeで公開

# 悪質クレーム対策啓発動画の制作

## 厚生省パワハラ防止検討会への意見具申を実施

### 連合との連携強化

→検討会では、悪質クレーム調査結果も共有した。

### 意見具申内容

→ハラスメント対策の行為者に消費者（第三者）も入れること。

### 結果

- ①顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの著しい迷惑行為については、無視できない状態であることが明らかになった。
- ②関係者の協力の下で更なる実態把握を行った上で、具体的な議論を深めていく事が必要との認識が共有された。

## 6月 ハラスメント法案の施行

7、事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや  
**「顧客等からの著しい迷惑行為」**に関し行うことが望ましい取組の内容が記載

【例えば・・・】

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組
- (3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

【また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる】

2020年6月施行の**改正労働施策総合推進法**の指針の中で、「顧客等からの著しい迷惑行為に関して行うことが望ましい取り組み」として、初めて明示された。

### 朝日新聞に掲載

出所：令和2年3月16日 朝日新聞DIGITAL

## マスク販売「カスハラ」で店員疲弊、首相「奮闘に感謝」

「マスクを取り扱う小売業の店頭で、カスタマーハラスメントで疲弊している従業員の声がたくさん届いている」

国民民主党の田村麻美氏は16日の参院予算委員会でそう訴えた。流通や小売業の労働組合を束ねるUAゼンセンの支援を受ける田村氏は「私もスーパーで働いていた。『苦労はわかるでしょ』とたくさん声が届いている」と事例を紹介した。

「配送のトラックがドラッグストアの前に着いた瞬間、人たちが押し寄せて『その中にマスク入っているんだろ』と店員に詰め寄る」

「マスクをつけてレジを打っている人たちに、『お前がつけるマスクがあって、なんで私たちに売るマスクがないんだ』と」

安倍晋三首相は「いま紹介いただいたように、奮闘していただいている小売店の従業員や流通製造関係者の皆様方に、内閣総理大臣として感謝の意を申し上げたい」と応じた。

「政府としては一日も早く、店頭に必要な量のマスクが並ぶように需給両面で努力していきたい」と続けた。



流通・サービスで  
働く仲間の声を胸に  
国会での活躍光る

2019年7月に初当選してから  
参院・厚生労働委員会、予算委員会  
参院・本会議でも代表質問  
華々しいデビューを飾る

## 買物をする ときの お願い



・買物をするときには、**感染予防**に加え、**他の方に感染させない気遣い**

も必要です。

・お店によっては

**買物の仕方などを制限**

する場合がありますので、御理解・御協力ください。

買物の際には、**咳エチケット**を守り、前後に**手洗い・消毒**をしましょう。



従業員の方々も頑張っておりますので、**協力して買物**をしましょう。



転倒やケガをしないためにも、**密集しないことが大事です。**

必要なときに必要な分だけ買おうようにしましょう。

**混雑を避けて**買物をしましょう。

人との距離を空けて、**密集を避けると、感染の危険性が下がります。**



自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

## Point 1

### ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。  
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ  
「人」として、お互いに尊重し合う  
ことが大切です。



## Point 2

言いたいこと、要求したいことを  
「明確に」、そして「理由」を  
丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



## Point 3

### 事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。  
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明  
も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。  
意見の伝え方には留意しましょう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

#### 【事例①】強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

#### 【事例②】恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

# 2020年

## カスタマーハラスメント対策アンケート調査（第2弾）実施

1. 調査目的 職場で起こっている悪質クレーム（迷惑行為）の実態について調査し、傾向を分析する。また、調査内容は具体的な事例も示す調査とし、結果については、関係諸団体への要請活動時に提示する資料として活用する。
2. 調査対象 サービス業に従事しているUAセンセン所属組合員
3. 調査期間 2020年7月10日～9月23日
4. 回答組合数 233組合 回答件数 26,927件

## 国会フォーラム開催「カスタマーハラスメント」実態調査 緊急報告会



👉 与野党100名の国会議員とマスコミ含め総勢150名が出席！

➡ アンケート結果とカスハラ対策の必要性を訴え、議員の多くが関心を抱いた

2021年

## 厚労省がカスタマーハラスメント対策に着手

### 1. 顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る

関係省庁連携会議（2021年1月21日）

- （1）厚生労働省が令和4年2月完成をめざし、カスタマーハラスメントガイドライン作成を進めるため**1,700万**の予算を確保
- （2）厚生労働省・経済産業省・国土交通省・警察庁・消費者庁が会議に参加

2022年

## 厚生労働省予算にカスハラ対策を計上

カスタマーハラスメント対策等の推進 **3,000万円**の予算確保

顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントや就職活動中の学生等に対するセクシャルハラスメント等の対策を推進するため、カスタマーハラスメント対策企業マニュアルによる研修の実施や就活ハラスメント対策事例集の作成を行う。

厚生労働省に対して、マニュアル内容が労働者を保護するものになっているかの確認を進め、「マニュアル提示を早期にする」「効果的な研修の開催」について意見交換を実施。

### カスタマーハラスメント 対策 企業マニュアル



カスタマーハラスメント  
対策企業マニュアル作成事業検討委員会  
令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディール株式会社受託



### カスタマー ハラスメント対策に 取り組みましょう!

社員一人に抱え込まずに、  
組織的な対応を

令和3年度厚生労働省委託事業  
カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会



そのクレーム、やりすぎていませんか？

暴力、暴言、土下座の強要...

## STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

### カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

### 意見を伝える際のポイント

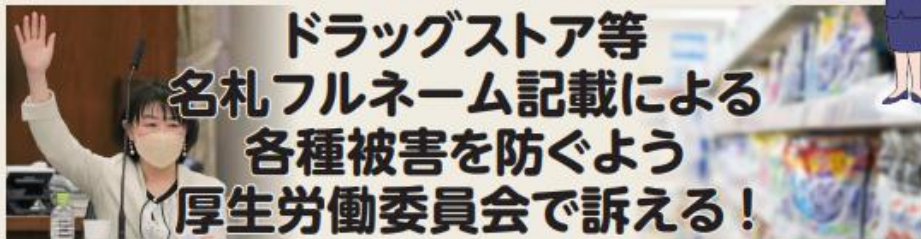
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましよう!
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましよう!
- ③従業員の説明も聞きましよう!

厚生労働省は、2022年2月25日（金）

- ①カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
  - ②カスタマーハラスメント対策リーフレット
  - ③カスタマーハラスメント対策啓発ポスター
- を公表

# 田村 まみ 参議院議員 活動報告



ドラッグストア等  
名札フルネーム記載による  
各種被害を防ぐよう  
厚生労働委員会で訴える！

2022年4月26日 (火)

ドラッグストア等で、薬剤師・登録販売者・一般従業員の判別のため、名札のフルネーム表記が義務づけられていました。田村 まみ参議院議員は現場の声を受け止め、顧客からのカスハラ・ストーカー・SNSへの投稿による誹謗中傷などの被害実態を厚生労働委員会で訴えました。

2022年6月27日 (月)

フルネーム記載が義務とされる根拠の法律である「薬事法」の施行規則を変更する厚生労働省令が発行され、以下の内容が追加記載となりました。

ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点から、薬局開設者が適切に判断し、薬剤師、登録販売者又は一般従事者が氏名に代わって、姓のみ又は氏名以外の呼称を記載した名札を付けることを認めても差し支えないこと。姓のみ又は氏名以外の呼称を記載することとする場合は、薬局開設者は、薬局の営業時間中に従事する薬剤師、登録販売者又は一般従事者の特定のため、名札への記載名について実名と照合できるよう把握及び管理すること。

DRUG STORE



今まで

一般従事者  
流通 太郎

これから

STAFF

R・T

STAFF

流通

カスハラなど  
各種被害を  
防ぐため  
名札の記載が  
変更できます！



田村 まみ 参議院議員の質問・要請から  
2カ月でのスピード改正！

これまでのカスタマーハラスメント対策等が実を結び、国・社会から広く認知されています。職場の課題・実態を伝えることで、法律や規則を改訂できるのも流通出身の国会議員を議会に送ることができたからです。



・田村まみ議員  
→厚生労働委員会

・薬事法の改正により  
薬剤師・登録販売者の  
名札への本名記載を  
姓のみ又は氏名以外の  
を記載することを認める

その後、国土交通省  
(バス・タクシー乗務員)  
にも適用

## カスタマーハラスメント対策アンケート調査（第3弾）実施

1. **調査目的** 職場で起こっているカスタマーハラスメントの実態について調査した

- ①従業員の安心・安全な職場環境の構築に向けた法制化などの具体的な成果につなげる
- ②コロナ後のカスタマーハラスメントの実態をつまびらかにし、世論喚起につなげる
- ③カスタマーハラスメント対策に向けた各所属組合の労使議論の推進につなげる

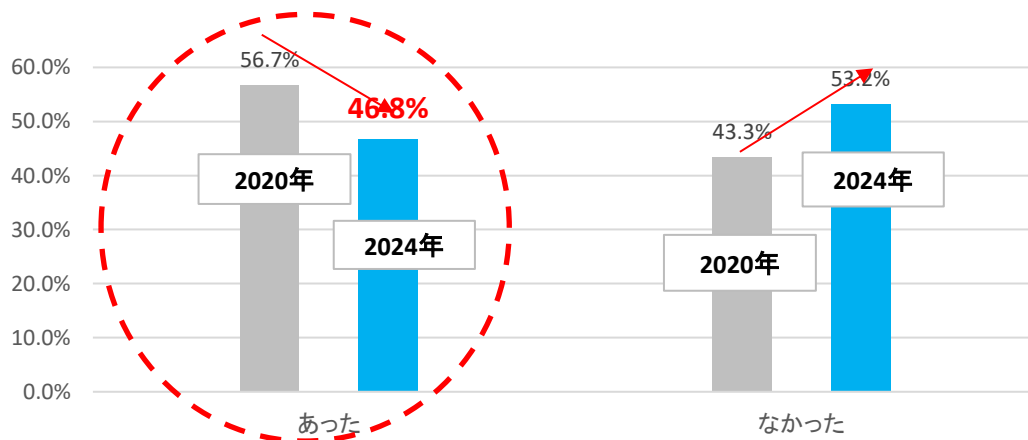
2. **調査対象** サービス業に従事しているUAゼンセン所属組合員

3. **調査期間** 2024年1月18日～3月18日

4. **回答組合数** 210組合 **回答件数** 33,133件

### ◆あなたは直近2年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか。

		あった	なかった
2020年	割合	56.7%	43.3%
	件数	15,256	11,648
2024年	割合	46.8%	53.2%
	件数	15,508	17,625



カスタマーハラスメント被害にあった方の割合は46.8%であり、2020年と比較すると減少しており、この間の社会喚起や企業労使の取り組みの成果と推測できる。

## 国会フォーラム開催「カスタマーハラスメント実態調査」 緊急報告集会

### カスハラ対策 国会活動

2024年6月10日(月)  
永田町・参議院議員会館



衆議院議員、参議院議員・議員関係者  
総勢約65名が出席。  
マスコミ関係者を含め200名規模の大集  
会となりました！

### UAゼンセン「カスタマーハラスメント実態調査」

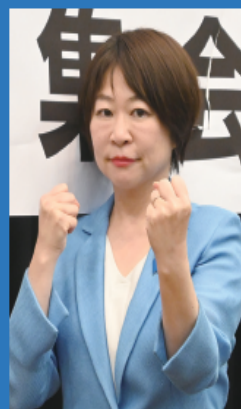
#### 緊急報告集会

UAゼンセンは、みなさんから頂戴したアンケート調査結果をもとに、更なるカスタマーハラスメント対策を求めるために、国会議員に向けて緊急報告集会を開催しました。



集会では、流通部門・総合サービス部門が、2024年1月～3月に実施した「カスタマーハラスメント対策アンケート調査」について報告するとともに、東洋大学社会学部 桐生正幸教授と一般社団法人ココロバランス研究所 島田恭子代表理事から、調査結果から見えた業種ごとのグルーピングやカスハラとストレスの関係性などを分析した内容を報告し、法整備や更なる啓発の必要性を訴えました。

#### 田村 まみ 参議院議員の声



今集会においては、党派関わらず、立法をしていく国会議員にUAゼンセンの組合員のみなさんが抱えている課題について報告できたことで、今後の国会での議論の幅が広がると認識します。

また、厚生労働省の方がいらっしゃり、発言されるということは、省庁としても対策を更に推し進めるという意思の表れだと感じました。

現在、カスハラについての報道の広がりにより、広く周知が進んでいますが、更に立法化と連動させていかなければ定着しないものと捉えていますので、立法化に向け引き続き邁進してまいります。

なお、カスハラについては、なぜ起きてしまうかという根本原因に対する対策が不可欠であり、社会運動を行うものとして、使命感を持って課題解決に取り組んでまいります。

## 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会 報告書（概要）

～女性をはじめとする全ての労働者が安心して活躍できる就業環境の整備に向けて～

- 令和元年に女性活躍推進法等改正法が成立し、事業主の雇用管理上の措置義務等の新設等
- 改正法施行後において、
  - ① 常時雇用する労働者の数が301人以上、賃金の差異は依然として大きく、女性管理職の割合が低いこと等が課題と見られる。
  - ② ハラスメント関係の相談件数は高止まり傾向があり、ハラスメント防止の取組が課題という課題がみられる。
- これらの課題に加え、平成28年度より施行された女性活躍推進法に基づき、雇用分野における女性活躍推進の方向性や、ハラスメントの現状と対応の方向性について議論し、とりまとめた。

・カスタマーハラスメントに対し、「企業横断的に取り組みが進むよう対策強化が必要、事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当」

・「労働者の就業環境が害されるもの」であるとして、小売業・公共交通機関・学校現場・医療介護福祉等の幅広い業種・業態でみられることから、具体的な事例を収集して分析することが必要

## 1 女性活躍推進法等を通じた雇用の分野における女性活躍の更なる推進

- ① 女性活躍推進法については、10年間期限を延長することが適当。
- ② 事業主行動計画の策定が努力義務である100人以下の企業については、努力義務を維持した上で、支援策の充実が必要。
- ③ 現行のえるぼし認定では評価できない企業の積極的な取組・実績を評価できるような仕組みも視野に、必要な見直しを検討すべき。
- ④ 女性活躍に関する情報公表について、
  - ・ 男女間賃金差異については、101人以上300人以下の企業においても公表を義務とすることが適当。
  - ・ 女性管理職比率については、企業の実情を踏まえつつ、開示必須項目とすることが適当。併せて、男女別管理職登用比率の付記を促すことも検討すべき。
  - ・ 情報公表義務がある企業に、女性活躍データベースにおける情報公表を促す方向で、具体的な制度設計を検討すべき。等

## 2 月経・不妊治療・更年期等の健康課題への対応

- ① 性差の特徴に応じて健康課題に取り組むことは社会的便益につながり、労働者個人の生活や仕事のパフォーマンスの向上につながるという視点が重要。プライバシー保護への留意も必要。
- ② 女性特有の健康課題については、ヘルスリテラシーの向上が重要であり、国がコンテンツの作成・周知に取り組むことが望ましい。女性の健康ナショナルセンター（仮称）との連携も重要。
- ③ 女性特有の健康課題への取組の要素を女性活躍推進法の事業主行動計画に盛り込むことを検討すべき。行動計画策定指針に、健康支援やヘルスリテラシー向上の意義、プライバシーへの配慮の必要性等を明記することが考えられる。
  - ・ なお、企業が取り組む際には、産業保健スタッフの活用も検討されることが望ましい。
- ④ 女性特有の健康課題に取り組む企業を評価するための、えるぼし認定制度の見直しをすることが適当。等

## 3 職場におけるハラスメント対策の充実

- ① 一般に職場のハラスメントは許されるものではないという趣旨を法律で明確化することが考えられる。
- ② カスタマーハラスメントについては、
  - ・ 企業横断的に取組が進むよう、対策強化が必要。労働者保護の観点から事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当。
  - ・ 定義については、社会全体で幅広く受け入れられるものの検討が適当であり、別紙の3つの要素のいずれも満たすものとして検討すべき。
  - ・ 取組の強化に当たり、業界団体等や業所管官庁との協力・連携が必要。
- ③ 就活等セクシュアルハラスメントについても、事業主の雇用管理上の措置が講じられるようにしていくことが適当。
- ④ ILO第190号条約に関しては、本検討会で調査・議論した海外法制の状況が参考となるほか、①の法整備も批准に向けた環境整備に資するものと考えられ、引き続き、条約全般について更なる検討を進めることが適切。等

厚生労働省が労使などで作る審議会において、「カスハラ」から労働者を守るため、厚生労働省は企業に対策を義務づける方針を決定。



## お客様と従業員 お互いが尊重されるお店へ

ひどい暴言、過度な要求、不当な主張  
そのクレームやりすぎではありませんか？

### STOP！カスタマーハラスメント

- ✓ 土下座しろ！
- ✓ 黙って言うことをきけ！
- ✓ お客様は神様だろ！
- ✓ 慰謝料を払え！
- ✓ SNSに投稿するぞ！ など

※こんなことが、カスタマーハラスメントに該当します

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な執拗な言動
- ・拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

Adobe Firefly

- ・スーパーマーケット3団体連名のポスターを作成
- ・日本フランチャイズチェーン協会、日本薬剤師会などの業界団体もポスターを作成し加盟企業への配布を実施
- ・厚労省の委託事業として、スーパーマーケット3団体も含め、政労使でガイドライン・マニュアルを作成
- ・百貨店協会は独自のマニュアルを策定（非公開 加盟企業にのみ共有）
- ・チェーンドラッグストア協会が独自のカスタマーハラスメントマニュアルを策定
- ・流通産業以外でもガイドライン、マニュアル作成の動きが始まる

# 厚生労働省・業界団体・UAゼンセン

厚生労働省は、カスタマーハラスメント対策の一環として、業界共通の対応方針等を策定・発信するまでの取り組み支援をモデル事業として実施しています。その第一弾として、業界団体・UAゼンセンも議論に参加する中、「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（スーパーマーケット業編）」及び周知啓発ポスター、研修動画が作成されました。



ハラスメント裁判事例、他社の取組など  
ハラスメント対策の総合情報サイト

**あかるい職場応援団**



## UAゼンセンとしての 大臣・省庁等への要請活動



2/8 厚生労働大臣に賃上げ要請

2023.10.18 【介護従事者】

### UAゼンセン 省庁要請

「介護従事者の処遇改善を」過去最多62万筆超の署名を厚生労働省に提出!!

2023.10.26 【医薬品等】

### ヘルスケア産業プラットフォーム

国会議員を対象に医薬品や医療機器にかかる緊急課題報告会を開催!

2023.11.14 【医療従事者】

### UAゼンセン 省庁要請

「医療従事者の処遇改善の実現を!」128,550筆の署名を厚生労働省に提出!!

2023.11.30 【医薬品等】

### ヘルスケア産業プラットフォーム

薬価・材料制度改革に向けて要請!

2024.2.8 【賃上げ】

### UAゼンセン 省庁要請

1,676組合・178万1,597名の署名を政府に手渡し、賃上げのための環境整備を要請!

2024.2.9 【価格転嫁】【適正取引】

### UAゼンセン 省庁要請

適正な価格転嫁の実現と取引慣行改善へ!

2024.3.8 【女性の健康サポート】

### UAゼンセン、田村まみ・堂込まきこ参院議員、松下尚美議員（清水町）

「働く女性の健康サポート」をテーマにミニ集会を開催!

2024.3.14 【賃上げ】

### UAゼンセン 2024賃金闘争

過去最大の成果!この流れを中小組合に波及させる!

2024.4.1 【カスタマーハラスメント】

### UAゼンセン総合サービス部門

カスハラ対策動画・フードサービス編を作成しました。

2024.4.1 【カスタマーハラスメント】

### UAゼンセン総合サービス部門

カスハラ対策・企業インタビューを作成しました。

2024.4.1 【カスタマーハラスメント】

### UAゼンセン総合サービス部門

医療介護現場のハラスメント対策を厚労省に要請!

2024.4.4 【賃上げ】

### UAゼンセン 2024賃金闘争

中堅・中小組合でも昨年を上回る賃上げが実現!

2024.6.10 【カスタマーハラスメント】

### UAゼンセン流通部門・総合サービス部門

国会議員を対象に、カスタマーハラスメント実態調査緊急報告集会を実施!!

2024.6.18 【2024重点政策】

### UAゼンセン、国民民主党に政策要請

2024年度UAゼンセン重点政策を国民民主党に要請!

2024.7.4 【更年期】

### UAゼンセン 動画作成

働く女性の健康課題「更年期(メノポーズ)と向き合おう!」動画を作成しました!

2024.7.31 【2024重点政策】

### UAゼンセン 省庁要請

2024年度UAゼンセン重点政策を厚生労働省に要請!

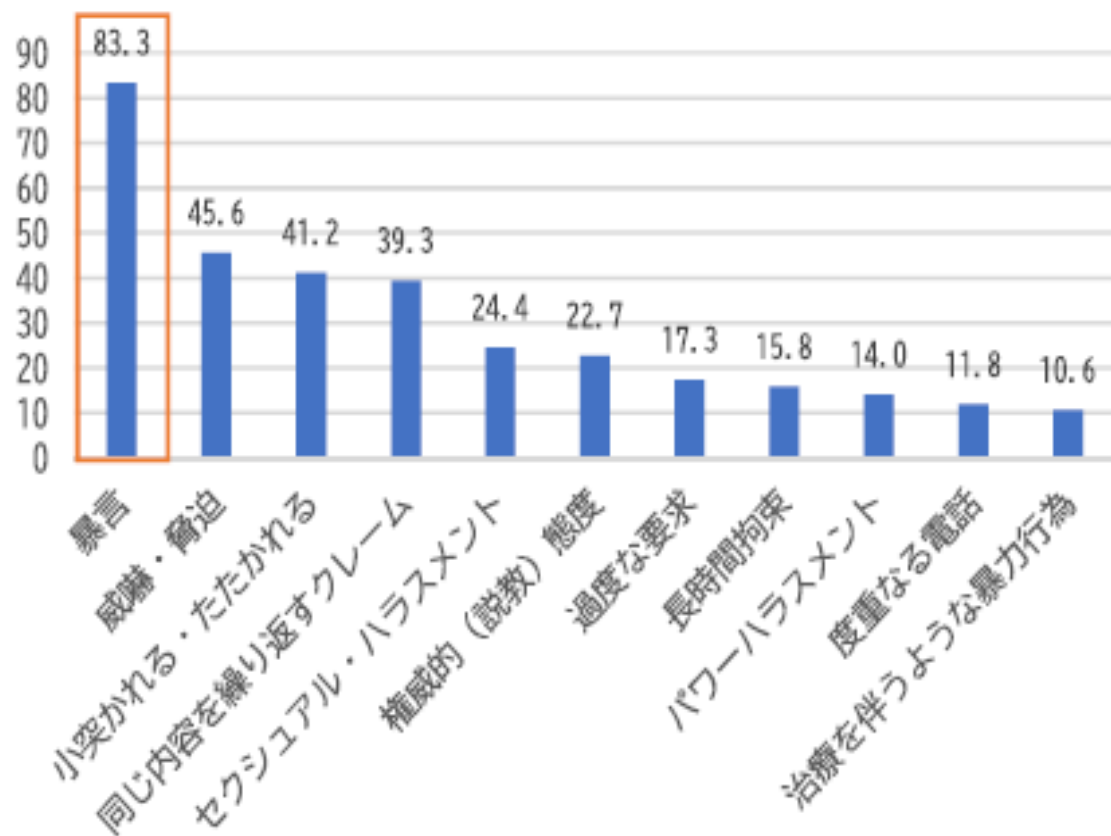
# UAゼンセン（総合サービス部門）とヘルスケア労協による共同調査

1. 調査目的：他産業と異なり顧客は「患者・利用者・家族」という特徴がある産業としての実態調査
2. 調査対象：UAゼンセン、ヘルスケア労協で働いている胃腸・介護分野の組合員
3. 調査期間：2023年11月～2024年1月
4. 回答件数：7,164件（看護職38.4%、介護職14.7%、医療技術職12.8%、事務職29.5%）

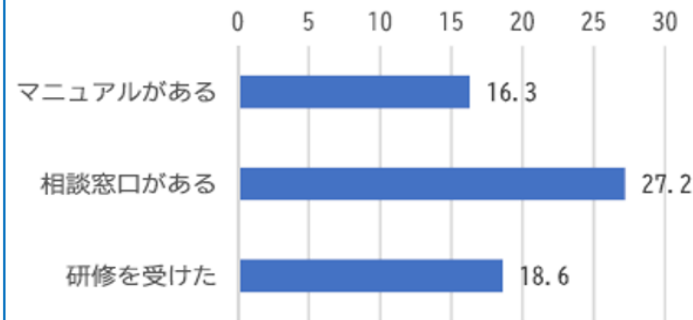
過去3年間に「患者・利用者・家族」から迷惑行為の被害経験は44.4%。

→看護職では54.9%と過半数を占めている。

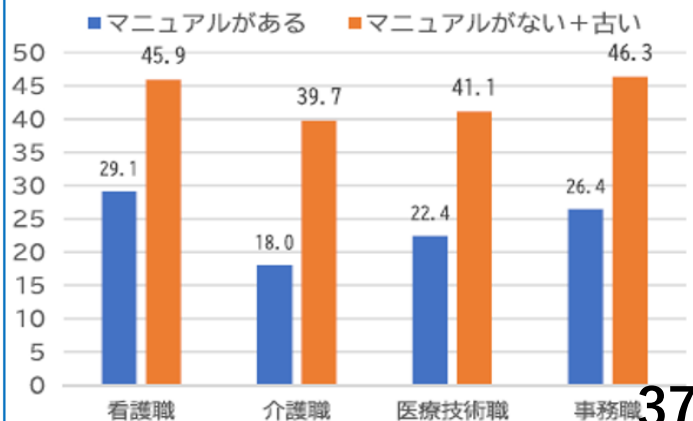
これまでに受けた迷惑行為（%、上位11項目）



カスタマーハラスメントへの対応（%）



患者・利用者・家族からカスハラを「受けた」比率 (%)



## カスタマーハラスメント対策（医療・介護分野等での取り組み）

2025年2月28日

### 「患者・利用者・家族からのカスタマーハラスメントに関するシンポジウム」を開催!!

- 医療・介護の現場で深刻化するハラスメントに実態や、カスタマーハラスメント対策の必要性について議論を交わした。
- 他産業とは異なる医療・介護職特有の事案が発生している事を確認。



## 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律案の概要

### 改正の趣旨

多様な労働者が活躍できる就業環境の整備を図るため、ハラスメント対策の強化、女性活躍推進法の有効期限の延長を含む女性活躍の推進、治療と仕事の両立支援の推進等の措置を講ずる。

### 改正の概要

#### 1. ハラスメント対策の強化【労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法】

① カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。

※ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境を害すること

② 求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、求職者等に対するセクシュアルハラスメントに起因する問題に関する国、事業主及び労働者の責務を明確化する。

③ 職場におけるハラスメントを行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定める。

#### 2. 女性活躍の推進【女性活躍推進法】

① 男女間賃金差異及び女性管理職比率の情報公表を、常時雇用する労働者の数が101人以上の一般事業主及び特定事業主に義務付ける。

② 女性活躍推進法の有効期限（令和8年3月31日まで）を令和18年3月31日まで、10年間延長する。

③ 女性の職業生活における活躍の推進に当たっては、女性の健康上の特性に配慮して行われるべき旨を、基本原則において明確化する。

④ 政府が策定する女性活躍の推進に関する基本方針の記載事項の一つに、ハラスメント対策を位置付ける。

⑤ 女性活躍の推進に関する取組が特に優良な事業主に対する特例認定制度（プラチナえるぼし）の認定要件に、求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に係る措置の内容を公表していることを追加する。

⑥ 特定事業主行動計画に係る手続の効率化を図る。

#### 3. 治療と仕事の両立支援の推進【労働施策総合推進法】

○ 事業主に対し、職場における治療と就業の両立を促進するため必要な措置を講じる努力義務を課すとともに、当該措置の適切・有効な実施を図るための指針の根拠規定を整備する。

等

### 施行期日

公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（ただし、1③及び2②から④までは公布日、2①及び⑥並びに3は令和8年4月1日）

# 「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」の国会における審議経過

## 【衆議院】

令和7年3月11日 第217回通常国会提出（閣法第50号）

5月8日	衆議院厚生労働委員会	付託
5月9日	〃	提案理由説明
5月13日	〃	参考人質疑
5月14日	〃	質疑1回目
5月16日	〃	質疑2回目、採決
5月20日	衆議院本会議	可決（同日、参議院へ送付）

## 【参議院】

令和7年5月21日 参議院厚生労働委員会 付託

5月22日	〃	提案理由説明
5月27日	〃	質疑1回目
5月29日	〃	参考人質疑・質疑2回目
6月3日	〃	採決
6月4日	参議院本会議	可決、成立

## 6月11日 法律公布（令和7年法律第63号）

カスタマーハラスメント対策の義務化は令和8年10月1日～

### <条例施行済み>

- ◆東京都：2025年4月1日施行
- ◆北海道：2025年4月1日施行
- ◆群馬県：2025年4月1日施行
- ◆三重県桑名市：2025年4月1日施行（「氏名公表」）
- ◆愛知県：2025年10月1日施行
- ◆岡山県岡山市：2025年11月26日施行。

### <条例検討中>

- ◆大阪府：条例制定に向けた有識者会議を継続。2026年の施行を視野に検討
- ◆神奈川県：県庁内で基本方針は策定済み。条例化に向けた議論を継続
- ◆三重県：「50万以下の罰金又は拘留、過料」を科す案、**パブリックコメントで禁止命令の公表を追加**  
2026年9月県議会への条例案提出及び、2027年4月の施行をめざす
- ◆栃木県：2025年12月に条例案の概要を公表。パブリックコメントを実施
- ◆神奈川県：県庁内で基本方針は策定済み。条例化に向けた議論を継続
- ◆埼玉県：カスタマーハラスメント防止条例を2026年12月19日に制定。2027年7月1日施行
- ◆島根県美郷市：美郷町カスタマーハラスメント禁止条例検討（2026年2月1日施行予定）
- ◆茨城県城里町：町議会に「カスタマーハラスメント防止条例」を提出（2025年12月10日施行）

### <対応マニュアル等作成>

- ◆兵庫県：姫路市、加西市、尼崎市、西宮市、神戸市、三田市、明石市、伊丹市、川西市

### <その他の動き>

- ◆秋田県：多様性に満ちた社会づくり基本条例において、禁止する対象を定め、その中に「カスタマーハラスメント」が含まれた（2022年4月1日）。
- ◆岡山県岡山市：消費者教育推進計画（第2次・2023年度～5年間）にカスハラ啓発に関する項目を盛り込んだ。政令市では初の取り組み。

## 〈参考資料〉 概要の公表例



本物力こそ桑名力

### ➤ 公表する事項については、規則で定めることを想定

#### 【公表例（「認定」をした事案）】

1. 発生日 令和6年8月
2. 発生場所 桑名市中央町
3. 行為者の性別・年代 男性・40代～50代
4. 被害に遭った事業者等の業種 小売店
5. カスタマーハラスメントに該当すると確認した言動

行為者は、当該小売店のレジで会計をした際、店員に対し、お釣りの渡し方について苦情を申し立てた。

店員がお釣りを手渡ししたことについて、「コロナに感染したらどうするのか」「この店のコロナ対策はどうなっているのか」などと激高しながら怒鳴った。レジ担当者が「申し訳ございません」と謝罪しても収まらず、「お前では話にならない」「店長を呼べ」などと約30分間にわたって繰り返し責め立てた。

その後、店長も加わって対応したが、「土下座して謝罪しろ」「謝罪文をよこせ」などと大声で約1時間にわたって同様の要求を繰り返した。その間、他の客への対応ができず、当該小売店の業務が完全にストップした。

#### 6. 備考

桑名市長は、令和6年9月26日、行為者に対し、以後同様の言動をしないよう警告書を発した。

## ● 職場のハラスメント対策として要求

職場におけるハラスメントは労働者の人権を侵害する重大問題であると認識し、顧客や取引先からの暴力、悪質なクレーム等の著しい迷惑行為についても、職場におけるハラスメントとして対策を整備を整備するよう労使で取り組む。

### ・企業トップによる社内外へのメッセージの発信

### ・会社の方針の明確化と社内周知

- 顧客や取引先からの迷惑行為に対する対応方針の明確化
- ガイドラインや行動マニュアル、ポスターなどの配布・掲示
- 管理職研修・従業員研修の定期的な実施

### ・労働協約や就業規則など社内規則への明記

- 行為者への対処方針の明確化 ・非利益取り扱い禁止の明確化

### ・相談窓口や対応責任者の選任、外部専門機関との連携など相談体制の整備

### ・ハラスメント対応事案のルール化と対応整備

- プライバシー保護のためのルール化と対応マニュアルの作成

### ・従業員アンケートなどによるハラスメントの実態把握

### ・ハラスメントの要因を解消する取り組みの推進

- 定期的な面談やコミュニケーションスキル向上のための取り組み
- 適正な業務目標の設定と業務体制の整備

# 会社回答（カスタマーハラスメント対策の具体例）

取組内容	具体例
労使での実態把握	<ul style="list-style-type: none"><li>・組合員実態調査を実施し、集計結果を踏まえ、解決に向けて労使協議を実施する</li></ul>
相談窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様相談室で対応。店舗だけで悩まず随時相談対応</li><li>・産業カウンセラーを設け、メンタルヘルス相談の設置</li></ul>
労使協定締結	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメント防止の労使協定化およびカスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定</li><li>・カスタマーハラスメント防止に向けた「労使共同宣言」の締結</li><li>・名札、レシート等への従業員名記載の見直し</li></ul>
ガイドライン・マニュアルの策定	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメントに特化した「クレーム対応マニュアル」の作成</li><li>・労使の専門タスクにてガイドラインを作成し周知を図っていく</li></ul>
教育研修の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーハラスメント対応WEBセミナーを受講出来るように進める</li><li>・従業員を守る対策の実施、相談窓口の周知、管理職教育、クレームが発生しないよう接客教育の実施</li><li>・会社会議の場において全従業員にカスタマーハラスメント対応の教育を行う</li></ul>
労使委員会の設置	<ul style="list-style-type: none"><li>・労使委員会の中で定期的な問題提起、解決を図る</li><li>・労使協議会で、発生事例等について確認し再発防止に向けて協議する</li></ul>
トップメッセージの発信	<ul style="list-style-type: none"><li>・トップメッセージ「ハラスメントは許しません!」などの発信（カスタマーハラスメントを含む）</li><li>・店頭において、お客様向けにカスタマハラスメント防止の動画広告を掲載</li></ul>

ご清聴ありがとうございました



UAゼンセン カスタマーハラスメント対策関連資料はこちら↓

<https://uazensen.jp/hara-taisaku-page/>

