

議 第 4 号

「顧客等のハラスメント」を防止するための  
抜本的な対策を求める意見書（案）

年 月 日

衆 議 院 議 長  
参 議 院 議 長  
内 閣 総 理 大 臣 あ て  
法 務 大 臣  
厚 生 労 働 大 臣

議 長 名

地方自治法第99条の規定により、下記のとおり意見書を提出します。

記

厚生労働省が2018年1月に行った企業ヒアリングでは、顧客等による、従業員等に対する執拗な叱責や、脅迫、不除去、暴力に加え、企業全体の評価もおとしめるような、SNSを用いた中傷行為等の、いわゆる「顧客等のハラスメント」の被害事例が多く報告されている。

このような問題を受けて、2018年12月の厚生労働省の労働政策審議会雇用環境・均等分科会は、「顧客等からの著しい迷惑行為については、指針等で相談対応等の望ましい取組を明確にすることが適当である」との報告をまとめている。

一方、国民の消費生活の安定と向上を目的として、2012年に消費者教育の推進に関する法律が制定され、消費者教育の推進が図られているが、悪質なクレームの発生を抑止し適正な消費行動を喚起する法律や指針等の整備はされておらず、その結果、働く魅力を阻害し、商店の後継者や働き手等の担い手不足をもたらすことにもつながっている。

よって、本県議会は、国会及び政府において、サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会をつくるため、次の事項について特段の措置を講ずるよう強く要請する。

- 1 「顧客等のハラスメント」から商店や働く人たちを守るために、法整備を含めた、より一層の取組を実施すること。
- 2 IT社会の到来によるSNS等での一方的なハラスメント等を含め「顧客等のハラスメント」及びその対策に関する実態調査・研究を実施すること。
- 3 適正な消費行動を促すための啓発や教育の活動を推進すること。