昭和24年11月14日第三種郵便物認可

UAゼンセン新聞

2854－277号
2024年（令和6年）
5月 9日（木）

UAゼンセンホームページ
https://uazensen.jp

全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟機関紙　毎月第1・第3木曜日発行　定価1部50円（組合員の購読料は組合費に含む）

発行所　東京都千代田区九段南4－8－16
TEL 03－3288－3566　FAX 03－3288－7836
UAゼンセン　発行人　古川　大　編集人　菊池美保

田村まみ組織内参議院議員の活躍

カスタマーハラスメント対策の法制化の実現を目ざして奮闘

2018年悪質クレーム対策を求める署名176万5223筆を政府に届けた

UAゼンセンでは、2015年以降、流通部門を中心に、小売・サービス業の仲間達の声にもとづき、悪質クレーム対策を始めました。その後、川合孝典・田村まみ両組織内参議院議員と連携し、関係省庁に対する粘り強い要請を実施。また、2019年と2022年の二度にわたって、悪質クレーム等のカスタマーハラスメント対策を盛り込んだ法案を提出するなど、継続して取り組みを強化してきました。

働く仲間の声を国政に届ける田村議員

その結果、地方自治体でのカスハラ防止条例制定の動きや消費者教育の拡充が進むとともに、国会においてもカスハラ対策の法制化を目ざした論議が続いています。

現在、6月末まで展開している「まみに聴かせてキャンペーン」にも、「お客さまに対するカスハラの告知が必要」「カスハラ対策を法制化してほしい」など、働く仲間達から切実な声が寄せられています。これらの声をふまえ、田村議員は所属する厚生労働委員会や消費者問題に関する特別委員会において、「カスハラ対策強化には法制化が必要」と訴えています。

まみに聴かせてキャンペーン
2024年6/30まで　あなたの声を募集中!! 詳しくはこちら▶

シリーズ　まみに聴かせて

本シリーズでは、働く仲間の代表・田村まみ組織内参議院議員の活躍を紹介します。今号は国・地方自治体でのカスハラ対策の前進を取り上げます。

第8回　働く仲間の声が実る
国・地方自治体でカスハラ対策が前進

〝職場の実態を届け、カスハラ対策の強化を〟

UAゼンセンは、悪質クレーム等のカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）から働く仲間を守るため、さまざまな取り組みを展開しています。その結果、働く仲間の声が実り、政府・地方自治体で防止条例の制定へ向けた動きや、消費者教育の充実がはかられています。今号では北海道、東京都、三重県、岡山市の取り組みを紹介します。

キャンペーンPR大使

カスハラの調査内容を道政に反映　北海道

道議会の意見聴取に臨む齊藤事務局長（左）

UAゼンセン北海道支部（砂長勉支部長）は、特定非営利活動法人「北海道勤労者安全衛生センター」の齊藤勉事務局長（UAゼンセンから派遣）と連携し、カスハラ対策を進めています。

この間、齊藤事務局長は対顧客および対取引先の2回にわたって、カスハラの実態に関する調査を実施。昨年行った調査結果の公表は、全国のマスコミ等からも注目されました。

また、齊藤事務局長は道議会における「カスハラ防止条例」制定の必要性を訴え、経営者団体や消費者団体と積極的な意見交換を実施しています。その結果、道内では立場を超えて、カスハラ防止に関する理解が浸透し始めています。

今後、北海道支部では、さらなる調査結果の公表に合わせ、道議会の各会派と連携し、カスハラ防止条例の策定を目ざしています。

カスハラ防止対策の条例化へ　東京都

カスハラ対策強化に理解を示す小池知事

既報のとおり、現在、東京都においてカスハラ対策の条例化が進んでいます。

UAゼンセン東京都支部（新敦支部長）ではこれに先立ち、新型コロナ感染拡大時から、増子博樹組織内都議会議員と連携し、都に対しカスハラ防止に資する啓発を求めてきました。

その結果、昨年10月に開催した東京都支部の第12回定期総会には、小池百合子知事が出席し、「東京都としてカスハラの防止を実現し、働いている方々を守るための取り組みを行っていく。労働組合の皆さんには、労使会議の場において、引き続き、現場の声を届けてほしい」と述べました。

その後、実際に都は専門家による「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」を設置しました。

本検討部会には、連合東京をつうじて、佐々木啓真総務企画局長（UAゼンセンから派遣）が出席。労働者側代表として、UAゼンセンと連携しながら、働く仲間の声を条例やガイドラインの制定につなげるべく奮闘してきました。

カスハラ防止対策の条例案は、早ければ今秋の都議会に提出され、来年には施行される見込みです。

カスハラ防止強化を知事に訴え　三重県

県の担当者に対して、要請書を手交する楠本支部長（右から3人目）

UAゼンセン三重県支部（楠本敏久支部長）は、平畑武組織内県議会議員や川口円準組織内県議会議員とともに、カスハラ防止対策の強化に関する取り組みの必要性を県に対して訴えてきました。

三重県支部による働きかけによって、2月末には、一見勝之知事が定例記者会見のなかで、カスハラに関する意識醸成の必要性に言及し、「県として、カスハラ防止対策について条例制定も視野に入れて検討する」と発言するに至りました。

これをふまえ、4月15日、楠本支部長は改めて県に対して労働組合が参画する検討会の設置などを求める要請を実施。その後、同月19日には県のホームページにカスハラ防止対策の情報が掲載されました。加えて、三重県支部では、県内の経営者団体にも周知・啓発を求めています。

引き続き、三重県支部は組織内・準組織内議員と連携し、条例の早期制定へ向け、働きかけを強めます。

カスハラの撲滅へ消費者教育　岡山市

カスハラ防止対策の必要性を訴える高橋市議

現在、岡山市では消費者教育のなかで、カスハラ対策の充実をはかっています。

UAゼンセン岡山県支部（濱村雅人支部長）は、高橋雄大準組織内岡山市議会議員をつうじて、全国の自治体に先駆け、2023年度から2027年度までを期間とする「第2次消費者教育推進計画」のなかに、カスハラ防止のための対策を盛り込みました。

高橋市議は、市議会のなかで「サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される消費社会を目ざすべき」と提起。加えて、カスハラの深刻な実態を強調してきました。このような訴えの結果、消費者教育推進計画の策定に当たってはUAゼンセンが実施した「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査」が活用されました。

また、市は2024年度の活動のなかで、市民を対象として、具体的なカスハラ事例の紹介を含む出前授業を実施。将来的には条例化についても検討をしていく予定となっています。

次号は5月23日号となります

田村まみ組織内参議院議員 プロフィール

1976年生まれ。1999年、ジャスコ（現・イオンリテール）に入社。食品スーパーのマックスバリュでデイリー部門（豆腐や納豆）ひと筋に勤める。2006年組合専従（中央執行委員）。2019年7月の第25回参議院議員選挙（比例代表）で初当選。厚生労働委員会、予算委員会、消費者問題特別委員会などに所属。2025年実施の第27回参議院議員選挙（比例代表）の組織内候補者として、働く仲間の声を聴きながら、政策実現にまい進中。