

カスタハラ対策の制度整備を **実現** いたしました！！

<背景>

カスタマーハラスメント（カスタハラ）とは、「顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為」のことで、近年、このカスタハラにより、就業環境が害されることが大きな社会的課題となっています。

私自身も、地元富山で日々活動する中で、働く皆様からカスタハラの被害をお伺いしたり、経営者の方々から、カスタハラにより社員が辞めてしまう、業務に支障が生じる等の切実な実情をお聞きし、強い問題意識を持つこととなりました。

<たばた裕明の取組み>

令和6年4月、自由民主党に「カスタマーハラスメント対策プロジェクトチーム」を創設。私が座長となり、カスタハラの定義の明確化、労働者支援の強化、雇用する企業の側の対応力強化、消費者の権利と責任の理解促進等を内容とする提言を取りまとめ。

政府に対して、カスタハラ対策の抜本的強化を早急に実施するよう申し入れを行いました。



<政府の対応>

プロジェクトチームの提言等を受け、政府は制度見直しに向けた動きを加速化。令和6年8月の厚生労働省有識者検討会の報告書や、12月の労働政策審議会から厚生労働大臣への建議の中でもカスタハラ対策の強化を明記。

令和7年3月には、カスタハラ対策の制度整備を行う「労働施策総合推進法」が国会提出、6月に可決。カスタマーハラスメント対策の法律が成立いたしました。

<Q&A>

Q1 カスタハラの具体的な事例は？

過去3年間に勤務先等でカスタハラを受けた経験がある労働者は10.8%に上ります。

その内容としては、①継続的・執拗な言動（頻繁なクレーム等）が57.3%、②威圧的な言動（大声で責める等）が50.2%、③精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱等）が33.1%となっています。

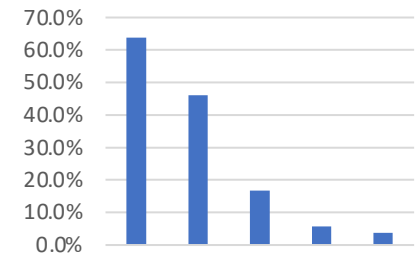
Q2 どのような制度見直しが行われますか？

政府が定める一定の措置を事業主が実施することになります。具体的には、カスタハラに関する対応マニュアルの整備、研修の実施、相談体制の整備・周知、事後の迅速かつ適切な対応等を通じ、カスタハラ対策の抜本的な強化を図っていきます。

Q3 私たちの生活がどのように変わりますか？

カスタハラによって「怒りや不満・不安を感じた」「仕事への意欲が減退した」「眠れなくなった」「会社を休むことが増えた」などの甚大な悪影響があることが明らかになっています。職場におけるハラスメントは、労働者の尊厳や人格を傷つけ、職場環境を悪化させる、あってはならないもの。今回の制度改正で、全ての働く皆様が生き生きと活躍できる就業環境を実現します。

カスタハラを受けた労働者への影響



カスタハラ対策PT座長として提言を取りまとめ



岸田総理（当時）に申し入れ

怒りや不満・不安を感じた
仕事への意欲が減退した
眠れなくなった
会社を休むことが増えた
通院・服薬をした