令和6年6月1日（土）警備保障タイムズ

警備保障タイムズ
令和6年6月1日(土曜日) <第404号>

「カスハラ対策強化を」

自民PT、政府に提言

「骨太方針」に反映へ

自民党の政務調査会雇用問題調査会に設けられた「カスタマーハラスメント（顧客などからの著しい迷惑行為＝カスハラ）対策プロジェクトチーム（PT）」（座長＝田畑裕明衆院議員）は5月16日、カスハラの総合的な対策強化に向けた提言を岸田文雄首相に提出した。提言を受け政府は、近く策定する「経済財政運営と改革の基本方針2024（骨太方針2024）」に同内容を反映させる方針だ。【休徳克幸】

PT座長の田畑議員

提言の柱は①カスハラの定義②労働者保護の強化③企業の対応に関する支援強化④消費者の権利と責任の正しい理解促進強化――の4本。概要は次の通り。

▽対策強化に当たっては、カスハラに該当すると考えられる範囲を明確化し、労働者や企業、消費者などが「やってはならない行為である」ことを共通認識として共有・対応することが必要。同観点からカスハラを定義する。

▽カスハラを受けた労働者は、不安を感じたり仕事に対する意欲が減退するなど心身に影響を受けている。中には通院や入院に至るなど深刻な労働者もみられる。

企業はカスハラにより就業環境が害されないよう、現場任せでなく、労働者からの相談に応じ適切に対応するための体制整備など、雇用管理上の措置を講じることを事業主に義務付けるなどの法整備も念頭に、労働者保護対策を強化する必要がある。

▽労働者保護の強化に加え、カスハラの事前防止の観点からも、企業は従業員の顧客対応に関する研修強化などに取り組む。独自に対応できない中小零細企業に対しては、業界が一体となって取り組むことが効果的なことから、業界団体などを通じた取り組みに政府が支援を強化する。

▽正当な権利行使を起因とする申し出などでも、結果として行き過ぎた、不適当な言動となってしまい、消費者が「加害者」となり、カスハラとして社会的に非難されるケースも見受けられる。国民が消費者の権利と責任について正しく理解し、責任ある消費者として行動できるよう消費者教育を強化する。

新たなカスハラ対策は、パワーハラスメント（パワハラ）防止措置を明記した現行の労働施策総合推進法を改正、対策を盛り込むことを検討する。

本紙の取材に対しPTの田畑座長は「（提言を元に）今夏から秋にかけて厚生労働省の審議会で議論が行われることとなる。来年の通常国会には（労働施策総合推進法の）改正法案を提出、来年今頃には成立させたい」と、今後の見通しについて見解を示した。

警備員の環境づくり

田畑座長の話 警備業は、さまざまな現場で我々の社会活動を支えている。顧客からの不当な要求・クレームに苦しんでいる警備員もいると聞いている。警備という崇高な仕事に気持ちよく力が発揮できるような環境づくりのためにカスハラ対策を整備していきたい。人材不足も深刻だが、警備の魅力に政治としても光を当てていきたい。