

カスタマーハラスメントの増加に関する質問主意書

提出者
松原
仁

カスタマーハラスメントの増加に関する質問主意書

新型コロナウイルス感染症の感染状況が落ち着く中で、消費者によるハラスメントであるいわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）が顕著に増加傾向となっている。店舗やオンラインサービスでの従業員への不当な要求や暴言、威圧的な態度などが多数報告されており、このことは、労働環境の悪化へとつながっている。この問題に多くの企業が直面するなかで、厚生労働省も、令和四年二月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成している。

そこで、次のとおり質問する。

一 政府として、カスハラの実態調査に基づく、マニュアルの改善点について、現在の取組状況と今後の計画があれば明らかにされたい。

二 企業におけるカスハラ対策の普及と徹底に向けて、政府としての支援策や推進計画があれば、現状と今後の方針を明らかにされたい。

三 労働者の健全な労働環境を保護するためには、カスハラに関する法的な取決めや罰則の導入も検討すべきかと考えるが、政府として如何。

右質問する。