

## カス・ハラ 予防、防止をどう進めるか

2020年6月1日から「パワハラ防止法」等は施行されました。どの程度の成果があがっているのでしょうか。公務労働の職場は法律や規則が施行されるとその影響は大きいといえます。しかし民間は、理念だけでは従う企業と無視する企業に分かれます。無視する理由は、元首相の「セクハラが禁止されているわけではない」の発言のように罰則がないことで公然と居直る企業があるからです。居直りを許さない法改正が必要です。

### 被害はサービス業以外でも

日本労働組合連合は、インターネットリサーチにより「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」を実施しました。調査期間は22年11月11日～12日の2日間、対象は18歳～65歳の被雇用者またはフリーランスで、直近3年間で「自分自身が受けた」、「自分自身が受けた」と「同じ職場の人が受けた」両方に該当、「同じ職場の人が受けた」1,000名の有効サンプルの集計です。

まず、直近3年間で自身がカス・ハラを受けた人（675名 男性386、女性289）に、どのような被害を受けたかを質問しました。

「暴言」55.3%（男性51.6、女性60.2）、つづいて「説教など、権威的な態度」46.7%、「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」32.4%、「威嚇・脅迫」31.9%、「勤務先への不当な苦情、投稿」23.9%、「長時間の拘束」17.5%などです。「セクハラ行為」は、女性16.6%、男性3.1%です。

カス・ハラの内容は業種において特徴があります。

「暴言」が多いのは「金融業、保険業」62.5%、「サービス業」62.2%、「運輸業、郵便業」62.0%、「公務」57.1%。「説教など、権威的な態度」は「建設業」66.7%、「公務」59.2%、「情報通信業」56.5%、「運輸業、郵便業」52.0%。「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」は、「金融業、保険業」50.0%、「公務」49.0%、「建設業」45.8%、「生活関連サービス業、娯楽業」40.7%。「威嚇・脅迫」は、「医療、福祉」38.9%、「公務」36.7%、「運輸業、郵便業」36.0%、「卸売業、小売業」33.0%。

これ以外で特徴的なのは、「勤務先への不当な苦情、投稿」が「教育、学習支援」40.0%、「長時間の拘束」が「公務」36.7%、「教育、学習支援」30.0%、「セクハラ行為」が「宿泊業、飲食サービス業」20.0%、「サービス業」17.6%、「医療、福祉」17.6%。「暴力行為」が「医療、福祉」14.4%、「運輸業、郵便業」12.0%などです。

職種での特徴です。

「暴言」が多いのは、「生産工程」74.1%、「お客様相談窓口」68.4%、「医療、福祉」61.4%、「接客サービス等」60.5%。「説教など、権威的な態度」は、「運転者・運搬従事者・清掃員」62.5%、「その他の事務職」56.4%、「医療・福祉・介護職」52.9%、「生産工程」51.9%。「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」は、「お客様相談窓口」52.6%、「その他の事務職」36.4%、「IT専門職・建設・機械技術職・その他の技術職・専門職」33.8%、「接客サービス等」33.7%、「販売、営業」33.6%。「威嚇・脅迫」は、「その他の事務職」40.0%、「医療・福祉・介護職」38.6%、「お客様相談窓口」38.6%、「管理職（役員含む）」38.1%。

これ以外では、「長時間の拘束」が「管理職（役員含む）」36.7%、「セクハラ行為」は「医療・福祉・介護職」20.0%です。

## きっかけは口実

カス・ハラのきっかけ〔複数回答形式〕は、「勘違いや嫌がらせ」47.4%、「商品・サービス提供への不満」40.4%、「商品・サービス提供のミス」17.2%、「制度上の不備」16.3%です。

業種別にみると、「勘違いや嫌がらせ」は、「公務」59.2%、「教育、学習支援」54.4%、「医療、福祉」54.4%、「建設業」「金融業、保険業」「サービス業」が50.0%。「商品・サービス提供への不満」は、「金融業、保険業」55.0%、「卸売業、小売業」54.9%、「情報通信業」52.2%。「商品・サービス提供のミス」は、「金融業、保険業」27.5%、「卸売業、小売業」25.3%、「建設業」25.0%、「製造業」24.7%。「制度上の不備」は、「公務」28.6%、「製造業」21.0%、「建設業」20.8%。

業種別にみます。

「勘違いや嫌がらせ」は、「運転者・運搬従事者・清掃員」56.3%、「経理・人事・総務」53.7%、「教員、教員補助など」53.3%、「医療・福祉・介護職」52.9%、「お客様相談窓口」52.6%。「商品・サービス提供への不満」は、「管理職（役員含む）」66.7%、「販売、営業（店舗など・訪問）」55.2%、「お客様相談窓口」54.4%。「商品・サービス提供のミス」は、「販売、営業（店舗など・訪問）」29.6%、「管理職（役員含む）」23.8%、「お客様相談窓口」22.8%、「生産工程」22.2%。「制度上の不備」は、「経理・人事・総務」27.8%、「管理職（役員含む）」23.8%、「その他の事務職」23.6%、「お客様相談窓口」22.8%です。

## 公務では「ほとんど同じ人である」23.3%

いずれにおいても「公務」が占める割合が高くなっています。

自治労は20年10月、「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」報告書を発表しました。

住民からの迷惑行為、悪質クレームが発生する理由として、全体で最も高いのは「不満や

ストレスのはげ口」61.1%で、ほとんどの部署でトップでした。続けて「公務サービスへの過剰な期待」54.1%で、特に「生活保護」「福祉行政」「保健所」で高くなっています。さらに「住民のモラルの低下」37.9%、「住民の権利意識の高まり」37.6%、「公務員や公務労働の軽視」35.6%です。

迷惑行為や悪質クレームを繰り返しの有無をみると、「何回も繰り返す人はいない」は9.4%で、88.4%は同じ住民から繰り返し受けています。

同じ住民がくり返している頻度は、「中には何回も繰り返す人がある」が48.7%、「半数以上が同じ人である」も16.4%です。特に、「ほとんど同じ人である」23.3%です。

このような状況をみると、カス・ハラ防止対応は職場だけの努力ではむずかしいです。

同じような状況は公務労働以外にもいえます。

### 「心身に不調をきたした」4人に1人以上

連合の報告書です。

カス・ハラを受けた後、どのような対応をしたのでしょうか。

回答は、正規雇用男性（340）、正規雇用女性（157）、非正規雇用男性（38）、非正規雇用女性（123）で対応が分かれます。

「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」は、正規男性37.4%・正規女性34.4%、非正規男性34.2%、非正規女性27.6%。「謝罪し続けた、丁寧に謝罪した」は、34.4%、30.6%、36.8%、27.6%。「毅然と対応し、応じられない要求は断った」は、35.8%、29.3%、18.4%、17.1%。「上司に引き継いだ」は、22.1%、31.8%、26.3%、35.8%。「複数人数で対応した」は、17.8%、24.8%、18.4%、17.9%。一方、「何もできなかった」は、8.8%、12.7%、18.4%、17.9%です。

カス・ハラを禁止する社内規則の制定や、対応マニュアルの作成、研修などの対策の状況別にみると、「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」は、対策が1つでも取られている職場（310）は43.9%、対策が全く取られていない職場（365）は27.1%となっています。「何もできなかった」は対策が1つでも取られている職場は7.4%、対策が全く取られていない職場は16.2%となっています。

カス・ハラを受けたことで、生活上に変化があったかを質問しています。

「変化があった」76.4%、「変化はなかった」23.6%です。ではどのような変化があったのでしょうか。「出勤が憂鬱になった」が、男性33.2%、女性45.0%、「心身に不調をきたした」が、男性24.6%、女性29.4%、「仕事に集中できなくなった」が、男性25.1%、女性23.2%、「自分が価値のない存在になったと感じた」が、男性11.7%、女性11.1%、「仕事をやめた・変えた」が、男性9.1%、女性12.5%などです。

カス・ハラ対策の状況別でみると、「仕事をやめた・変えた」は、「取られている」8.5%、「取られていない」67.6%と大きな差が出ています。「自分が価値のない存在になったと

感じた」は、「取られている」14.3%、「取られていない」59.7%と差が出ています。  
カス・ハラ被害を受けた際の相談先について質問しました。  
男女別では、「相談できる相手がいる」は、女性82.8%、男性77.1%です。

### 「件数増えた」37%、「変わらない」39.3%

全回答者（1,000名）に、カス・ハラ対策が取られているか（取られていたか）を聞きました。

「対策が取られている」は多くありません。

「対策が取られている」では、《禁止する社内規則の制定》28.7%、《対応に関するマニュアルの作成》25.9%、《対応に関する研修》21.7%です。

企業方針では、《カス・ハラを容認しない企業方針策定》24.7%、《カス・ハラを容認しない企業方針の対外的発表》19.9%です。

組織的な対応体制などの「対策が取られている（取られていた）」は、《専門部署の設置など組織的な対応体制の整備》21.7%、《相談窓口設置、相談・通報の受付》31.6%、《顧客対応の記録（現場の録画や電話の録音）》25.8%、《警察機関との連携（刑事告訴など）》18.6%です。

サポートやケアは、「対策が取られている（取られていた）」は、《カスタマー・ハラメント発生時のサポート体制》23.0%、《被害者へのケア（メンタルヘルス対策等）》20.8%です。

全回答者に、直近5年間で、カス・ハラ状況の変化についての質問です。《発生件数の変化》は「新型コロナウイルス感染症拡大に関係なく増加した」13.8%、「新型コロナで増加した」23.1%。「変わらない」39.3%、「新型コロナに関係なく減少した」1.8%、「新型コロナで減少した」5.9%でした。

### 《被害者へのケア（メンタルヘルス対策等）》が必要 81.0%

カス・ハラ対策について、どの程度対策を取る必要があると感じるかの質問です。

《発生時のサポート体制》は、「必要性を強く感じる」43.3%、「必要性を感じる」38.4%。《被害者へのケア（メンタルヘルス対策等）》81.0%、《対応に関するマニュアルの作成》80.9%、《顧客対応の記録（現場の録画や電話の録音）》79.7%、《容認しない企業方針策定》79.6%、《禁止する社内規則の制定》79.2%、《相談窓口設置、相談・通報の受付》78.3%、《対応に関する研修》77.1%、《容認しない企業方針の対外的発表》75.5%、《専門部署の設置など組織的な対応体制の整備》75.1%、《警察機関との連携（刑事告訴など）》71.5%です。

カス・ハラをなくして適正な環境とするために実施する各対策について、どの程度必要性があると感じるかの質問です。

《業界団体が、業界全体で対応できるようなガイドラインを整備する》は、「必要性を強

く感じる」が40.4%、「必要性を感じる」38.5%。《国や地方自治体が、カス・ハラ行為への罰則を設ける》と《行政が、加害者に対して厳正な措置を講ずる権限を持つ》が77.3%、《国や地方自治体が、被害者が救済措置や支援を利用できる仕組みを整備する》76.1%、《国や地方自治体が、顧客や取引先への理解や啓発活動を行う》74.7%、《ショッピングモールや駅ビル等への入居テナントが、全体で対応できるようなガイドラインを整備する》73.0%です。

## 「顧客が王様なら、従業員も王様だ」

12月27日、公正取引委員会は、コスト上昇分を下請け企業などとの取引価格に反映しなかったなど、独占禁止法の「優越的地位の乱用」に該当する恐れがある13社の社名を公表しました。佐川急便やJA全農、デンソー、三協立山、大和物流、東急コミュニティー、豊田自動織機、トランコム、ドン・キホーテ、日本アクセス、丸和運輸機関、三菱食品、三菱電機ロジスティクスです。いずれも大企業です。さらに他に4,030社に注意喚起の文書を送付しました。

公取委は22年9月に下請法違反が多く発生している19業種を選定し、法令順守の状況などを自主的に調べるよう要請し、14日に点検結果を発表しました。

カス・ハラと「優越的地位の乱用」は共通するものがあります。“強者”のストレス発散、価格・納期の強制は不服を申し立てにくい“弱者”に寄せられます。相手をおもんぱかる姿勢はありません。このような企業は、下請け企業等に対してだけでなく内部にも構造的にパワーハラがはびこり、自社の労働者にも被害をまき散らしています。

被害は労働者個人だけでなく、職場環境、企業全体におよびます。事後の対応だけではなく、被害を出さないための対策が必要です。企業の姿勢こそが問われています。

韓国の業界では、労働者は「感情労働」の問題として声をあげ、労働組合は企業に要求・提案をして業界として取り組ませました。被害を防止するため業界のガイドライン整備だけではなく、親企業の災害予防責任を強調した企業間での「安全協約」を締結して安全衛生の向上をはかっています。

また企業内部での改善だけでなく「顧客が王様なら、従業員も王様だ」と消費者・利用者と労働者が一緒になって防止のキャンペーンを展開しています。

「カス・ハラは許されない」の共通認識で社会的啓蒙活動を展開していく必要があります。行為者に対しては、罰則が必要です。被害者への謝罪と加害者への処罰は、厳罰化、恣意的ではなく、「恥ずかしい行為である」という認識を徹底するためです。

社会を構成する者同士への共感、労働者の人格・尊厳を認め合い、共に働く者への思いやりをいだいていく関係を作り上げていくことが必要です。