

UAゼンセンのハラスメント対策の取り組み

～カスタマーハラスメントを中心に～



UAゼンセン

全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟

常任中央執行委員 政策・労働条件局長

松井 健 t-matsui[at]uazensen.jp ※[at]を@に変更

UAゼンセンの組織概要

全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟(UAゼンセン)

2012年11月: UIゼンセン同盟とサービス・流通連合が統合してスタート

1946年7月: 全国繊維産業労働組合同盟(ゼンセン同盟)

2002年9月: ゼンセン同盟・CSG連合・繊維生活労連の三組織が統合してUIゼンセン同盟が発足

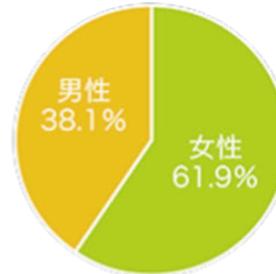
2001年7月: 商業労連・チェーン労協、百貨店7労組連絡協議会が統合しサービス・流通連合が発足



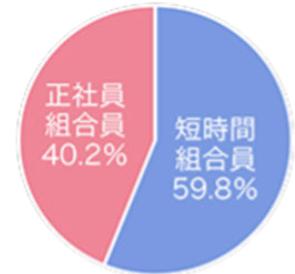
● 組合員規模別

組合員数(人)	組合数
1~99	1,198
100~299	458
300~999	352
1,000~2,999	192
3,000~	132

● 男女別割合



● 雇用形態割合



■ 女性 1,109,528 (61.9%)
■ 男性 683,522 (38.1%)
■ 正社員組合員 721,319 (40.2%)
■ 短時間組合員 1,071,731 (59.8%)



計2,333組合 1,793,050名 2019年9月現在

2019労働条件闘争方針 職場のハラスメント対策

基本的 考え方

セクシュアルハラスメント（LGBTに対してのハラスメントを含む）、マタニティハラスメント、パワーハラスメントなど、ハラスメント全般について、トータルな対策を整備するよう労使で取り組む。

なお、顧客、取引先からのセクシュアルハラスメントについては、企業に方針作成、体制整備等の措置義務が課されていることを踏まえ、顧客や取引先からの暴力、悪質なクレーム等の著しい迷惑行為やハラスメントに対しても、同様の措置をとるよう労使で協議を行う。

取り組み 内容

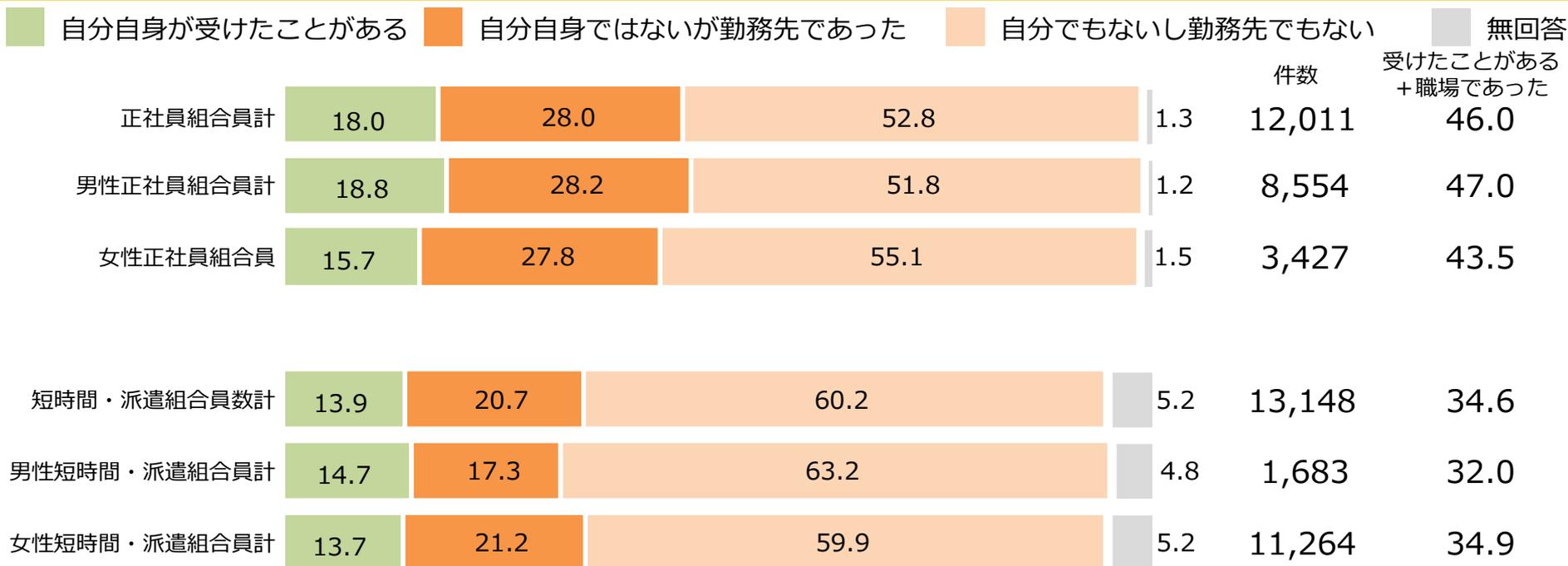
以下の7点を含めた、企業としてのトータルな対策を実施するよう労使協議を行う。必要に応じて労働組合独自で研修やアンケートを実施する。

- ①企業トップからのメッセージの発信
- ②ガイドラインや就業規則などの社内ルールの作成
- ③従業員アンケートによるハラスメントの実態把握
- ④管理職研修・従業員研修の実施
- ⑤会社の方針についての社内周知
- ⑥相談窓口や対応責任者を定めるなどの相談・解決の場の設置
- ⑦行為者に対する再発防止研修

パワー・ハラスメントの実態

2017組合員意識調査の回答より

過去3年間にパワー・ハラスメントを受けたり、見聞きしたことの有無



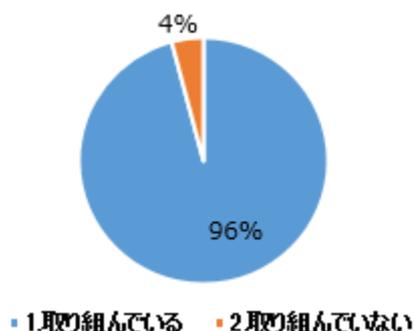
正社員組合員の半数近く、短時間・派遣組合員の3分の1が、職場のパワハラの実態を指摘

パワハラを受けた正社員組合員の4割強が「何もしなかった」「退職を考えた」も3割弱

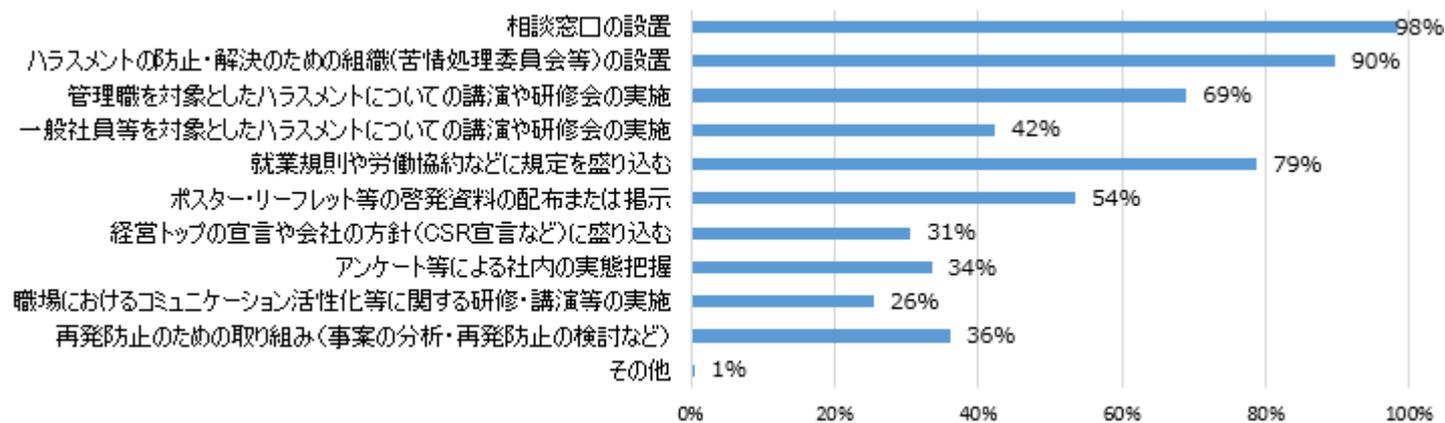
加盟組合のハラスメント取り組みの状況

2019年労働条件実態調査の回答より

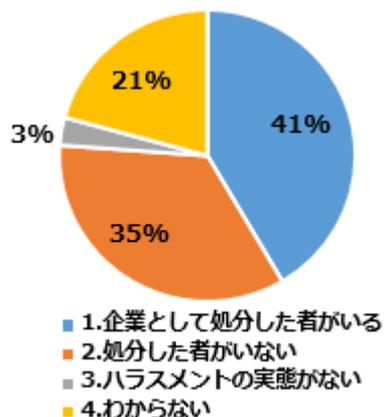
ハラスメント防止対策 n=364



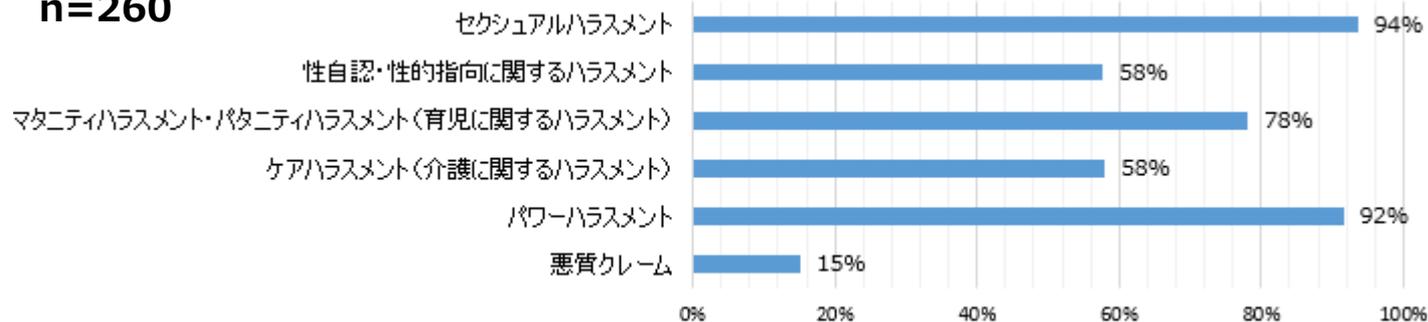
ハラスメント防止対策の内容 n=349 複数回答



2018年度ハラスメント処分者の有無 n=260



相談窓口で取り扱うテーマ n=343 複数回答



UAゼンセン 悪質クレームアンケート調査

有効回答49,876件のうち**34,984人、70.1%**
が悪質クレーム（迷惑行為）を経験したと回答

○調査対象：流通部門、総合・サービス部門の組合員

○調査時期：流通 2017年6～7月、総合・サービス2018年2～5月

○回答件数：流通 168組合、49,876件、総合・サービス 95組合 回答件数 30,396件

※流通部門調査の集計を紹介

Q1 どのような迷惑行為に遭遇しましたか？（複数回答） 迷惑行為に遭遇した34,984人を母数

暴言	同じ 繰り返し	権威 的態度	威嚇 脅迫	長時 間拘 束	セク ハラ 行為	金品 の要 求	暴力 行為	土下 座の 強要	SNS での 中傷	その他
65.5	39.1	36.4	35.2	26.6	13.4	8.1	4.8	4.2	1.2	3.7

迷惑行為に遭遇した人の65%は暴言を経験している。一方的な暴言も多い。

Q2 迷惑行為から受けたご自身への影響を教えてください（単一回答） 迷惑行為に遭遇した34,984人を母数

影響なし	軽いスト レスを感じた	強いスト レスを感じた	精神疾患になっ たことがある	その他	無回答
6.3	37.1	54.2	0.5	0.9	0.9

5割以上が強いストレスを感じた。

※精神障害の労災支給決定数465件のうち、出来事別では、7件(2%)は顧客や取引先からのクレーム等による(厚生労働省平成30年度「過労死等の労災補償状況」)

Q3 迷惑行為に遭遇したとき、どのような対応をしましたか？（単一回答）

迷惑行為に遭遇した34,984人を母数

謝り続けた	上司に引き継いだ	毅然と対応した	何もできなかった	その他	無回答
48.0	37.6	25.7	7.2	7.2	1.0

5割近くは謝り続けた

Q4 迷惑行為は近年増えていると感じますか？（単一回答）

増えている	あまり変わらない	減っている	わからない	無回答
48.4	29.5	3.2	16.7	2.2

Q5 迷惑行為が発生している原因をどう考えますか？（複数回答）

消費者のモラルの低下	消費者のサービスへの過剰な期待	ストレスのはけ口になりやすい	従業員の尊厳が低く見られている	その他	無回答
63.9	51.1	50.7	39.0	4.5	2.0

消費者のモラルの低下が第1位。次いで過剰なサービスへの期待

Q6 迷惑行為からあなたを守るために、どのような措置が必要ですか？（複数回答）

迷惑行為への対応をする企業の組織体制の整備	企業のクレーム対策の教育	法律による防止	消費者への啓発	企業のマニュアル整備	その他	無回答
40.8	37.8	37.5	36.0	24.5	3.6	5.1

企業の組織体制の整備とクレーム対策教育が上位

悪質クレーム(迷惑行為)の具体的な事例

暴言

- お客さまのストレスのはけ口になっていて、「このババア」と言われました。
- 商品の場所を案内したら、遠回りさせられたと怒り出し「バカ、死ね、辞めろ！」と怒鳴られました。

何回も同じ内容を繰り返すクレーム

- 売場にはない商品を商品部に確認する時間を求めたら、今すぐ答えろと長時間繰り返され、今すぐは答えられないと告げても理解してもらえず、長時間対応を迫られました。

権威的(説教)態度

- マニュアル通りの接客用語を使っているのに、「その日本語は違う、それはこう言うのよ、だからダメなのよ。」と毎回同じことを言われます。

威嚇・脅迫

- 何が気にさわったのか理由も言わず「仕事ができない体にしてやることもできる」と言われました。

長時間拘束

- 惣菜の価格が間違っているとされたので確認に行こうとしたら、「待たせるな！」と怒鳴られ3時間説教され続けました。

セクハラ行為

- 夜に勤務時間時、品出しをしていたら、男性から肉体関係の誘いを受けました。
- お客様の性的な内容の話を我慢して聞いていたら、エスカレートして体を触られたり抱き着かれたりしました。

土下座の強要

- 商品が冷めていると怒り返金を要求されました。返金対応をしたのですが、金銭を投げつけられ土下座を要求されました。

暴力行為

- 普通に接客していた時、お客様の機嫌が悪かったのか、かごや小銭をなげられました。

2019闘争で30組合が協議

交渉結果例

- 対応マニュアルの周知の取り組みを実施
- 未然防止、初動対応、継続対応全ての面で、被害にあった従業員を守ることを基本として、本社が十分なサポートを行う
- 社内相談窓口の設置を検討
- 各地域に配属されている渉外部長への相談体制を周知
- 現在の協定書を改定し、社内のハラスメントと同様に顧客からのハラスメントも対応

介護業界では、介護クラフトユニオンが42法人と集団協定を締結

- 「ご利用者・家族からのハラスメント防止に関する集団協定書」 2019年
- 「ご利用者虐待防止に関する集団協定書」 2017年
- 「ハラスメント防止に関する集団協定書」 2016年

UAゼンセンの取り組み 法制化①

2018年8月

UAゼンセンとして厚生労働大臣に対策を求める176万筆超の署名を提出

2018年12月

労働政策審議会建議

「取引先等の労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為については、指針等で相談対応等の望ましい取組を明確にすることが適当である。」

2019年5月

労働施策総合推進法改正案成立

- 国の施策に「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決の促進するために必要な施策を充実すること」を明記
- 事業主に対しパワーハラスメント防止の雇用管理上必要な措置を講じる義務を新設
- 「悪質クレームを始めとした顧客からの迷惑行為等に関する実態も踏まえ、その防止に向けた必要な措置を講ずること」（参議院厚生労働委員会付帯決議）
- パワハラ指針に「顧客等からの著しい迷惑行為に関する望ましい取組」記載の見込み

2019年4月

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」厚生労働省

UAゼンセンの取り組み 法制化②

2018.4-2019.4

労働安全衛生法の一部改正案

取引先、顧客等からの従業員に対するハラスメントに関する事業者の措置義務を明記

2018年4月 民進党と希望の党が参議院に共同提出。廃案

2019年4月 立憲民主党、国民民主党等4会派が衆議院に提出。廃案

2019年5月

悪質クレーム対策推進法案（消費者対応業務関連特定行為対策の推進に関する法律案）

政府が、事業主が行う取り組み等を含む基本方針を決定し、対策に取り組む

2019年5月 国民民主党が参議院に提出。廃案

2019年6月

ILO 仕事の世界におけるハラスメントと暴力を包括的に防止するための条約

「この条約を批准する加盟国は、暴力とハラスメントのない仕事の世界に対するあらゆる人の権利を尊重、促進及び実現する」 2019年6月総会採択

2018年3月

消費者庁 消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）

「事業者に対する消費者の過剰な要求が問題とされる例も多い。公正で健全な市場への参加者という自覚を育成していくことも必要である」

ストップ！悪質クレーム（迷惑行為）

暴言
(24,107件)

野菜

**何回も同じ
内容の繰り返し**
(14,268件)

**権威的態度
(説教)**
(13,317件)

HOTEL

長時間拘束
(9,752件)

**SNSや
インターネット上
での誹謗中傷**
(465件)

けど、自分もやっているかも…

**自分たちの行動も
振り返ろう！**

“サービスを提供する側と 受ける側がともに尊重される社会” の実現をめざして！



悪質クレーム(迷惑行為)は、あらゆる産業で起こっています。
暴言や同じ内容を何度も繰り返すクレーム、
土下座による謝罪の要求、威かやく居座りなど、
悪質クレーム(迷惑行為)は社会的な問題であり、その抑止・撲滅に向けて、
法制化をはじめとした対策を早期に実現する必要があります。



**法制化に向けた
要請活動**

内閣府など関係官庁へ
法制化をはじめとした必要な対策を求めます。

啓発活動の推進

悪質クレームの抑止・撲滅に向けた
啓発活動を推進します。

検索 お問い合わせ English

労働相談 加盟組合メンバーズページ

UAゼンセンについて トピックス インフォメーション 部門紹介 活動紹介

あなたの悪質クレームによって、
傷つく人がいることを、
忘れないでほしい

放映中

僕にも家族がいて、人生があります。

「悪質クレーム啓発動画」バージョンもリンク先でご覧いただけます。

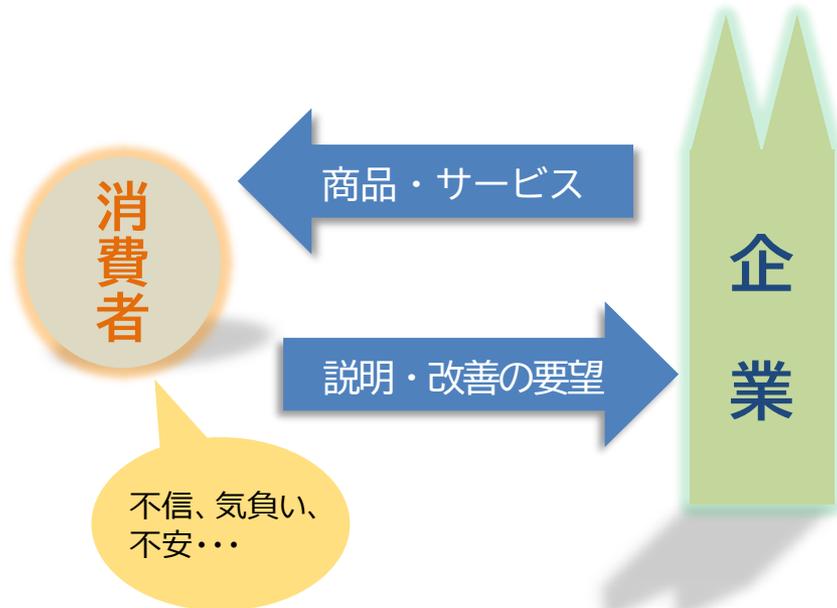
上記件数はUAゼンセンの悪質クレーム(迷惑行為)対策アンケート調査結果より(回答者数50,878人、2017年6~7月実施)

U A ゼンセン意識啓発チラシ
「ストップ！悪質クレーム（迷惑行為）」

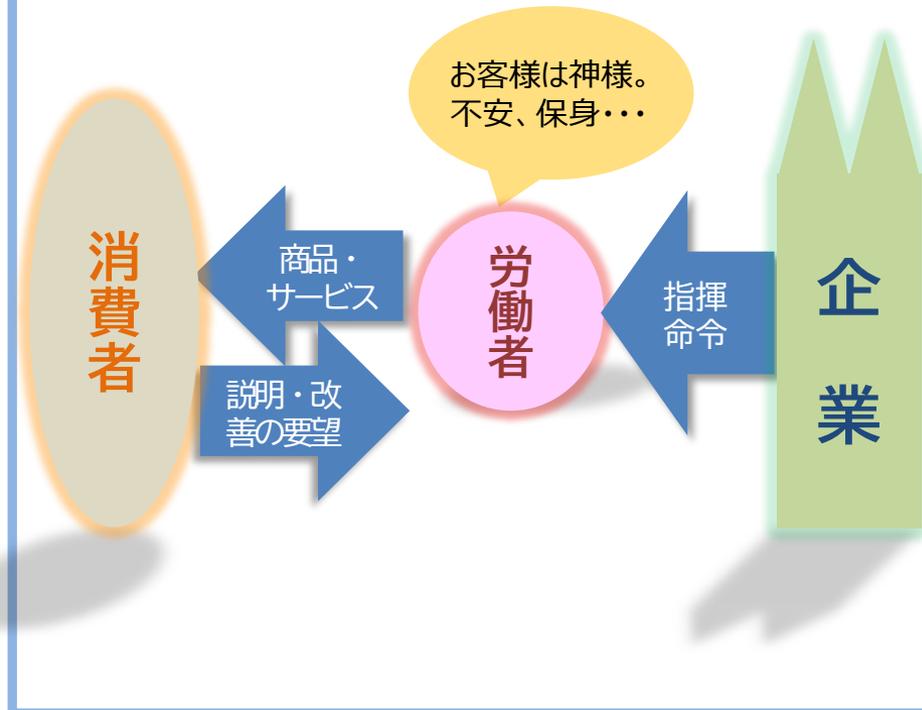
U A ゼンセン WEB

消費者の権利、労働者の権利の双方の尊重

消費者と企業の力の差



労働者は消費者と企業の板挟み



消費者と企業の力の差、労働者と企業の力の差が絡み合い、悪質クレームの要因となっている。労働者の全ては消費者、消費者の多くは労働者。消費者は労働者の権利を、労働者は消費者の権利を学習し理解し、共感できることが重要。

悪質クレーム対策 = 正当なクレームの尊重

消費者の権利と労働者の権利

双方を尊重するよう企業の取り組みを促進することが重要

(1) 企業の体制整備

- ①労働契約の本旨として、労働内容（消費者への接客内容、クレーム対応）を確認
店舗等での担当者は通常の契約義務履行と専門性を必要としないクレーム対応まで
それ以上の対応（損賠賠償対応、謝罪等）は教育を受けた労働者が行う
必要な教育（商品教育、消費者教育、クレーム対応教育）の実施
- ②企業の安全配慮義務として、労働者を悪質クレームから保護する体制整備
 - 対応マニュアル作成と周知、運用
 - 複数対応の原則（クレーム発生時に接客した労働者をクレーム対応に当たさせない）
対応時間が30分を超えた場合は、上位者もしくは専門窓口へ対応を移行
 - 一方的暴言等を防ぐための顧客への啓発、退去請求等の準備
 - ハード面の対策（防犯カメラ、録音）
 - 悪質なクレームを受けた労働者へのフォロー、ケアの体制
 - 再発防止対策
- ③企業活動の本旨（消費者志向経営）として、消費者の意見が企業経営に反映できる
体制整備
専門部署の設置。専門部署とラインの連携強化。消費者と企業の意見交換の実施

(2) 行政、業界団体等での啓発活動

消費者教育の一環として。ポスター等の啓発活動（EX 鉄道事業者共同）

ILO 暴力とハラスメント条約(190号)の概要①

I. 定義 第1条

- 1 (a)仕事の世界における「暴力とハラスメント」とは、単発的か反復的なものであるかを問わず、身体的、精神的、性的又は経済的害悪を与えることを目的とした、またはそのような結果を招く若しくはその可能性のある一定の許容できない行為及び慣行またはその脅威をいい、ジェンダーに基づく暴力とハラスメントを含む。

III. 基本原則 第4条

- 1 この条約を批准する加盟国は、暴力とハラスメントのない仕事の世界に対するあらゆる人の権利を 尊重、促進及び実現する。
- 2 加盟国は、国内の法律及び事情にしたがい、かつ、代表的な使用者団体及び労働者団体と協議の上、仕事の世界における暴力とハラスメントの防止及び撤廃のための包摂的で、統合され、かつジェンダーに配慮したアプローチを採用する。そのようなアプローチは、該当する場合には、第三者が関係する暴力とハラスメントを考慮するとともに、次に掲げる事項を含むべきである。
 - (a) 暴力とハラスメントの法律上の禁止
 - (b) 関連する政策における暴力とハラスメントへの対処の確保
 - (c) 暴力とハラスメントを防止しこれと闘うための措置の実施に向けた包括的な戦略の採用
 - (d) 執行及び監視の仕組みの確立または強化
 - (e) 被害者の救済利用及び支援の確保
 - (f) 制裁の規定
 - (g) 必要に応じた、利用可能な形式における、手段、指針、教育及び訓練の確立並びに意識啓発、
 - (h) 労働監督機関または他の権限を有する機関 を通じたものを含め、暴力とハラスメントの事案の監督及び調査のための効果的な手段の確保

ILO 暴力とハラスメント条約(190号)の概要②

Ⅲ. 基本原則 第9条

加盟国は、ジェンダーに基づく暴力とハラスメントを含む、仕事の世界における暴力とハラスメントを防止するために、使用者に対し、その支配の程度に応じた適切な措置を採るとともに、とりわけ、合理的に実行可能な範囲で、次に掲げる事項を行うことを要求する法令を採用する。

- (a) 労働者及びその代表者との協議の上で暴力とハラスメントに関する職場方針の採用及び実施
- (c) 労働者及びその代表者の参加の下での、暴力とハラスメントの危険の特定及びリスクの評価、並びにそれらを防止及び管理するための措置 ※ (b) (d) 略

勧告206号7 …… 職場方針

- (a) 暴力とハラスメントが容認されないことを明記し、
- (b) 適切な場合には測定可能な目標を含む暴力とハラスメント防止のプログラムを策定し、
- (c) 労働者及び使用者の権利及び責任を明記し、
- (d) 申立及び調査の手續に関する情報を含み、
- (e) 暴力とハラスメントの事案に関するすべての内部の及び対外的な情報通信が十分に考慮され、適切な場合にはそれに基づく行動がなされることを規定し、
- (f) 条約第10条(c)に規定する個人のプライバシー及び秘密保持の権利を、すべての危険について知らされる労働者の権利との均衡をとりつつ明記し、及び
- (g) 申立人、被害者、証人及び通報者を加害または報復から保護する措置を含めるべきである。

勧告206号8 …… 次の危険及びリスクには、特別な注意が払われるべきである。

- (a) 適切な場合には就労環境及び働き方、仕事の組織並びに人材管理から生じるもの
- (b) 依頼人、顧客、サービス提供者、利用者、患者及び公衆などの第三者が関わるもの、及び
- (c) 差別、力関係の濫用、並びに暴力とハラスメントを助長するジェンダー、文化及び社会の規範から生じるもの



LET'S CAMPAIGN FOR THE RATIFICATION OF C190

As unions we have an important role to play to make sure that this Convention is transformed from paper into reality.

We need to work together so that member states ratify the Convention and make it part of their national laws.

WHAT CAN UNIONS DO:

- ▶ Raise awareness and provide education to union members and society at large.
- ▶ Actively campaign for the ratification of C190 in each country.
- ▶ Mobilize around the issue of violence and harassment in the world of work.
- ▶ Build alliances with other trade unions, national centres, NGOs and especially women's rights groups to help eliminate workplace violence and harassment.
- ▶ Develop structures for advocating the ratification.

You can find more campaign materials here:

UNI GLOBAL UNION www.breakingthecircle.org

PSI www.publicservices.international/campaigns/stop-gender-based-violence-at-work?id=5676&lang=en

IUF www.iuf.org/show.php?lang=en&tid=82

IDWF www.idwfed.org/en/campaigns/c190

INDUSTRIALL www.industrial-union.org/women-0

IFJ www.ifj.org/what/gender-equality.html



ILO CONVENTION 190 ON VIOLENCE AND HARASSMENT IN THE WORLD OF WORK

IT CAN CHANGE LIVES

Violence and harassment in the world of work can happen **everywhere** – online, in the physical workplace, during the commute, where workers rest, eat or attend to their health and sanitation needs, as well as at social gatherings.

WE CAN MAKE IT STOP!

In June 2019, the International Labour Conference said STOP to violence and harassment in the world of work by adopting a ground-breaking international tool, **Convention 190 (C190)** and a **Recommendation 206 (R206)**.

This new Convention protects all workers irrespective of their contractual status; interns, apprentices, people in training, workers whose employment has been terminated, volunteers and jobseekers.

- ▶ It has a strong focus on gender-based violence. Women are disproportionately affected by violence and harassment in the world of work.
- ▶ It covers all sectors in the public and private sector, rural and urban, formal and informal economy.
- ▶ Its scope is the world of work, which is larger than only the actual workplace.
- ▶ Convention 190 leaves no one behind.

WHY IS C190 IMPORTANT?

- ▶ Violence and harassment in the world of work cannot be tolerated.
- ▶ This is the first international standard that aims to put an end to violence and harassment in the world of work.
- ▶ It recognizes that everyone has the right to a world of work free from violence and harassment.
- ▶ The Convention will cover existing gaps in national legislation.