

さんがEXPRESS 掲示用

発行所
 セブン&アイグループ労働組合連合会
 イトーヨーカドー労働組合
 東京都品川区南大井6-27-18
 TEL 03-5493-6440
 FAX 03-5493-6469
 発行者 小鷲 良平 編集者 松川 将也

速報

カスタマーハラスメント対策を盛り込んだ法律が成立！



2025年6月4日（水）、参議院本会議において労働施策総合推進法の改正案が成立し、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策が事業主の「雇用管理上の措置義務」として明記されました。カスハラによって従業員の就業環境が害されることのないよう、事業主は「相談に応じる」「必要な体制を整備する」「その他必要な措置を講じる」ことが義務付けられることになります。

今回の法改正は、組合員の皆さんやUAゼンセンで働く仲間の声を受けて実現しました。今後も組合員の声を会社に伝え、また労使間では直接解決できない課題については、政治の場に改善を求める活動を通じ、皆さんが安心して働ける環境を目指してまいります。引き続き各種活動への参加・参画をよろしくお願いたします。

「UAゼンセン 永島会長談話（一部抜粋）」



UAゼンセンでは小売・サービスなどの職場の迷惑行為の実態として、2015年から対策の必要性について議論をスタートし、職場実態アンケート調査を行うとともに、「顧客からのハラスメントの定義とその対応に関するガイドライン」を策定し、社会にその実態と対策上の考え方、必要性を発信してきた。同時に、職場起点の声に基づく対策を実効性のあるものとするため、組織内国会議員・地方議員と連携しカスハラ対策を重点課題として、国会・地方議会において法制化・条例化を求めてきた。

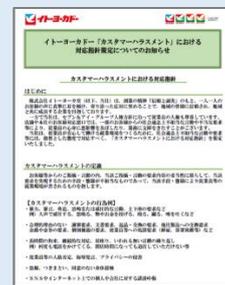
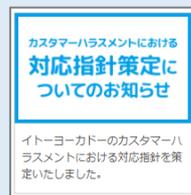
今般のカスハラ対策法案の成立は、ハラスメントそのものを禁止する法律への第一歩として評価する。そのうえで労働者が安心してサービスを提供できる職場環境の実現に向けて、事業者、消費者も交えた社会全体の機運が高まることに加え、東京都、北海道、群馬県に続く地域での条例化が全国に波及することに期待したい。今後も「サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会の実現」を目指す努力を続けていく。

（株）イトーヨーカ堂のカスハラ対策について

- ・カスハラ対策マニュアルの公開
（でん書バト おしらせNo.165983）



- ・ホームページ上に『「カスタマーハラスメント」における対応指針策定について』を掲載



- ・ギフト承りはギフトコードでの対応とし、お客様に個人情報（氏名）が表示されない対応へ変更
- ・自社作成カスハラ防止ポスターの導入
（今年度中に導入予定）



UAゼンセンは、繊維・衣料、医薬・化粧品、化学・エネルギー、窯業・建材、食品、流通、印刷、レジャー・サービス、福祉・医療産業、派遣業・業務請負など、国民生活に関連する多種多様な産業の労働者 185 万人が結集して組織する、日本最大の産業別労働組合です。