

連合千葉発第 15-224 号

2018 年 3 月 14 日

千葉県知事

森田 健作 様

日本労働組合総連合会 千葉県連合会

会 長 小 谷 裕



「倫理的な消費者行動」の促進に向けた要請

貴職におかれましては、益々ご活躍のこととお慶び申し上げます。また、日頃は当連合千葉の活動に対しまして、ご高配を賜っていることに深く感謝申し上げます。

さて、事業者と消費者との取引において、商品やサービスの瑕疵に対して消費者が行う苦情申し立て（クレーム）や改善要望は、健全な消費活動の実現のために必要な行為であり、事業者にとっても新商品開発やサービス向上につながる側面もあることから、積極的に受け止めるべきものです。

しかし近年、消費者による暴言や恫喝などの行き過ぎた行為や、暴力や長時間拘束などの迷惑行為によって、労働者が精神的なストレスを抱えていることが課題となっており、その対策が求められています。

連合は、2017 年 11 月に「消費者行動アンケート」を実施しました。その結果、接客業務従事者の半数以上（56.9%）が「暴言」「威嚇・脅迫的な態度」「説教など、権威的な態度」「従業員を長時間拘束」などの消費者による迷惑行為を「受けたことがある」と回答し、一般消費者においても約 6 割（58.4%）がそうした行為を実際に見聞きしたことがあると回答しています。また、割合は低いものの、「金品の要求」「セクハラ行為」「暴力」「SNS 等での誹謗・中傷」など犯罪行為になりかねない行為も発生しています。

また、消費者による行き過ぎたクレームや暴言・暴力などの迷惑行為の原因として、「消費者のモラルが低下した」と感じている方が 6 割超と最多となっていること、他の消費者が行うこれらの行為を 8 割以上の方が「不愉快」だと感じていることが明らかになりました。

このように、倫理的な消費者行動を促進することが喫緊の課題となっています。つきましては、接客を伴う業種のほとんどにおいて同程度の割合で発生しており、とりわけ以下の3点に関しては、働く者全体の課題として早急に対策を講じていく必要があるため、具体的な方策を実行していただくよう要請いたします。

記

1. 倫理的な消費者行動を促す消費者教育や、雇用・労働を含む人や社会に配慮した消費行動（エシカル消費）の推進に向け、消費者庁の「倫理的消費」調査研究会による取りまとめ（2017年4月）を踏まえた対策を行うこと
2. 「持続可能な開発目標（SDGs）」の目標8に掲げられた、「ディーセント・ワーク」の推進、目標12に掲げられた「持続可能な生産と消費」の実現に向けて、接客業務従事者の人権や労働の尊厳を守り、接客業従事者と消費者との健全なコミュニケーションにもとづく消費活動を促すための対策を行うこと
3. 消費者の迷惑行為をなくすために必要なこととして、最も多かったのが「消費者への啓発活動」であることから、消費者行政における取り組み強化を行うこと

以上

参考資料

- ・連合本部実施「消費者行動に関する実態調査」
- ・UAゼンセン実施「悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果」
- ・「倫理的消費」調査研究会 取りまとめ