

カスタマーハラスメントに 法規制を検討

取引先などから理不尽な要求を突きつけられる「カスタマーハラスメント」が問題になっています。

自由民主党の雇用問題調査会カスタマーハラスメント対策プロジェクトチームは、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」とします）対策について提言をとりまとめ、岸田文雄首相に提出しました。

① カスハラに該当すると考えられる一定の範囲の明確化

対策の強化にあたっては、カスハラに該当すると考えられる一定の範囲を明確化し、労働者、企業、消費者などが「やってはいけない行為である」ということを共通認識として共有し、対応することが必要だとしています。

そのために代表的な事例を整理し、周知を図るとともに、企業・業界団体における対策や消費者教育の強化を図るべきだとしています。

② 法整備などを念頭に置いた労働者保護対策の強化

カスハラにより労働者の就業環境が害されないよう、企業として、現場任せではなく、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制整備など雇用管理上の必要な措置を講じることを事業主に義務付ける法整備なども念頭に、労働者保護対策を強化することが必要であるとしています。

その際、消費者の権利抑制にならないように留意しつつ、検討を進めるべきであるとしています。

③ 業界団体などを通じた取組みに対する政府の支援強化

厚生労働省や企業、業界団体でのマニュアルの作成やそれに基づく取組み、警察等との連携体制を強化する動きがみられることから、そうした取組みを加速させるとともに、企業においても従業員の顧客対応に関

する研修の強化などに取り組むべきであるとしています。

そのためには政府による支援強化が必要であり、関係省庁が政府内で連絡調整体制を構築し、取り組むべきであるとしています。

④ 消費者の権利と責任の正しい理解を促進するための消費者教育の強化

国民が、消費者の権利と責任について正しく理解し、責任ある消費者としての行動をとれるようにするために、消費者教育の強化が必要であるとしています。

厚生労働省がことし公表した、職場のハラスメントに関する実態調査報告書でも、セクハラやパワハラと並び「顧客等からの著しい迷惑行為」が深刻なことがうかがえます。

同省も、労働政策総合推進法の改正に向けて議論を進めていく方針を示しています。 ▲

注目したい法改正の動向

◆適正な価格転嫁への提言

政府が、中小企業の適正な価格転嫁の実現に力を入れています。

自民党の政策調査会が、価格転嫁の実現に向けた提言案をとりまとめたことを受け、公正取引委員会の藤本哲也事務総長は、「取引慣行の実態や価格転嫁の状況を検証しつつ、下請法改正の可否を含めて幅広く必要な検討を行いたい」とコメントしています。

◆宇宙開発の推進

宇宙の利用に向けての議論が活発化しています。

宇宙政策委員会で示された「宇宙基本計画工程表改訂に向けた重点事項（案）」では、宇宙輸送分野の技術革新に伴い、現行法では対応できない新たな宇宙輸送が出現しつつあることから、宇宙活動法（人工衛星等の打上げ及び人工衛星の管理に関する法律）の改正を視野に、新たな技術基準を検討するとしています。

◆郵政民営化見直し

郵便事業の収益が悪化するなか、郵政民営化法の改正についての議論が進められています。

自民党の「郵便局の新たな利活用を推進する議員連盟」は、日本郵政と日本郵便を合併させ、国の株式保有については継続する改正法の素案をまとめました。

◆猟銃使用の規制緩和

熊による被害が広がるなか、駆除を進める方法が問題になっています。

環境省の「鳥獣保護管理法第38条に関する検討会」は、住宅集合地域等における銃猟を特例的に実施可能とするなどの、鳥獣保護管理法の改正方針案をまとめています。