

【すべての働く者が互いに尊重し、共感しあえる社会を創ろう！】

第27回交通運輸政策研究集会を開催！

交運労協は5月23日、第27回交通運輸政策研究集会を田町交通ビルにて、構成組織・地方交運労協より127名、記者15名の参加をもって開催した。今回の集会は「すべての働く者が互いに尊重し、共感しあえる社会を創ろう！」をテーマに掲げ、昨年12月10日の記者発表会に引き続き、交通運輸・観光サービス産業に働く組合員をはじめとする従業員へのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止に向けた取り組みの一環として開催した。



冒頭、住野議長は、「本日はコロナ禍で増加しているカスハラについて、先行して取り組んでいるUAゼンセンの悪質クレーム対策を参考に、厚労省の考え方、さらには様々な職場の実態などや考え方などの議論を交わし、今後の取り組みに活かしていきたいと考えている。とりわけ、重要なことは労使が共通認識のもと、対応することが大前提であり、今後、経営者団体とも意見交換を行いながら進めていきたい。また、第26回参院選に向けて、我々の政策を実現するためにも、交運労協の推薦候補者4名全員の必勝を期して取り組んでいく」と挨拶した。

続いて、4名の推薦候補者である鬼木まこと、しば慎一、辻元清美、福島みずほ各候補のビデオメッセージを上映し、参加者全員の拍手をもって必勝をめざし取り組んでいくことを誓い合った。

次に、慶島事務局長より「交通運輸・観光サービス産業におけるカスハラ防止にガイドライン（素案）」を報告した。報告の中で、慶島事務局長は「カスハラにより産業の基盤である人材が毀損されている。防止対策には、まさに職場からの団結と連帯の復権が必要であり、日本の労働組合運動の課題そのものでもある」と課題を提起した。



そして、基調講演には厚生労働省雇用環境・均等局より中込ハラスメント防止対策室長をお招きし、「カスハラ防



止に向けた取り組みについて」と題して、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を用いながら、講演を受けた。講演の中で中込室長は「セクハラやマタハラを含め、ハラスメントは男性から女性へ、正規社員から非正規社員へと、一般的に立場が上にある人から下の人へ行われている」と指摘した。

次のプログラムは、本集会のテーマでもある「すべての働く者が互いに尊重し、共感しあえる社会を創るために」を主題に掲げ、副議長の荻山政策委員長（JR連合会長）がコーディネーターを務め、パネラーとして厚生労働省の中込室長、UAゼンセン総合サービス部門より西村副事務局長、運輸労連 福本書記次長、私鉄総連 志摩交通政策局長、交運労協 慶島事務局長が登壇し、①各団体の取り組み報告、②カスハラ防止に向けて社会に求めること、を論点に、パネルディスカッションを行った。（※以降、荻山政策委員長と慶島事務局長以外の登壇者は『氏』にて表記）

まず、各団体の取り組み報告として、はじめに西村氏より、「UAゼンセンは、2015年から本格的に防止対策を議論し始め、2016年には加盟組合の大会において『サービスをする側と受ける側が共に尊重される社会をめざす』との決議を経て、2018年に176万筆超の署名を厚生労働大臣に提出し、悪質クレーム対策の法整備を要請した。また、組織内議員を通じて国会においても国に対策を求めてきた。直近では、厚生労働省『カスタマーハラスメント企業対策マニュアル』の発行に関わってきた」と取り組みを報告した。

次に、志摩氏からは、「SNSなどへの書き込みや、付きまとい等のセクハラを伴うものもあり、被害状況は多岐に及ぶ。泣き寝入りも多いと認識しており、離職者が発生していることを重く受け止めなければならない。これらを受け、私鉄総連としては、公共交通の安全・安心・安定運行を維持するためにカスハラや暴力行為を防止・撲滅することが重要と捉え、加盟単組・企業において防止・撲滅に向けた啓発活動を行っている。さらに、国に対する要請行動や、組織内議員である森屋隆参議院議員（交運労協政策推進議員懇談会事務局長）を通じて国に対応を求めている」と報告した。



続いて、福本氏から、「運輸労連では組合員に対して、コロナ禍に起因する迷惑行為に関するアンケートを5回実施し、配達時に顔面へ消毒スプレーを噴霧される事案や、トラックがウイルスを媒介している等の風評被害を受け、ドライバーの子どもであることを理由に小学校の入学式に出席しないよう要請を受けるなど、痛ましい事例も寄せられた。また、『あおり運転』に関するアンケートも実施してきたが、そもそも人材不足の中、迷惑行為によって離職を検討しているドライバーも多く、今後、さらに不足することが危惧される」と深刻な課題が提起された。

さらに、慶島事務局長からは、20,908名の組合員から寄せられた「交運労協の悪質クレーム（迷惑行為）アンケート」の結果について、「業種別の特性として、暴力行為は鉄道・タクシー、土下座の強要は鉄道・タクシー・バス、金品の要求はタクシー・観光サービス、SNS・インターネット上での誹謗・中傷は鉄道・トラック・バスが多いという状況にある。また、組合員の勤務している企業の約4割が『特に対策はされていない』と回答しており、体制が十分でないことが窺える」と報告した。

これらの発言を受けて、中込氏は、「仕事の裏側を見せて顧客に働きかけを行う取り組みなど、努力している企業もあるが、社会全体として顧客等の理解が進まないとカスハラは減少しない」と課題を示した。

以上の報告を受けて、会場の2名の女性参加者から発言があった。

航空連合の溝口執行委員は、「航空関連では機内・空港・ホテル等、あらゆる場所でカスハラの悩みを抱えた仲間がいる。客室乗務員の仲間からの『航空機内で盗撮や無断撮影をされた』という声は後を絶たず、スマホなど機器の高度化、SNSの普及により、より一層、被害が多くなっている。先程の交運労協のガイドラインに、空の働く環境を守るために盗撮に関わる法整備に触れた部分もあった。私たち働く仲間がカスハラ対策の知識や対応方法を学ぶのはもちろんだが、会社における意識向上の機会提供や、国が責任をもって働く仲間を守る法整備を行う取り組みも行ってほしい」と厳しい現場実態を訴えた。



サービス連合の櫻田副会長は、「宿泊・サービス産業では暴言や長時間拘束などのカスハラが、近年、ますますひどくなっている。相談窓口を設置するなど、被害にあった従業員が周囲からのフォローを受けられないと、さらに心に大きな傷を受けるという二次被害に至ってしまう。したがって、労使の取り組みが必要である。カスハラを防止するには、消費者のマインドを変える必要がある。消費者と従業員の関係を、いかに本来の対等な立場にしていくかが問

われている」と指摘した。

この発言を受け、慶島事務局長は、「お二人の貴重な発言に感謝を申し上げる。本来であれば消費者と労働者は対等な立場にあるはずだが、消費者の意識が欠如しており、それが保たれていない。とりわけ、航空機内の盗撮については、法制化に向けて政策・制度要求の中で強く求めている」とコメントした。

次に、2つ目のディスカッション論点として、各パネラーが「カスハラ防止に向けて社会に求めること」について発言した。

まず、西村氏より、「社会全体でカスハラを無くしていくために法制化をめざす。そして、①企業対策でカスハラを止める、②消費者行動を社会的な呼びかけで改善する、③労働者はより良いサービスを提供する。さらに、カスハラ対策のめざす姿として『サービスを受ける側もする側も共に尊重される社会を創る』。そのためにも交運労協との連携を行っていきたい」と決意も含めた提起がなされた。

続いて、福本氏は、「トラック運輸産業の社会的役割・重要性について、社会に認知してもらうことが重要である。とりわけ、カスハラを起因とするトラックドライバーの離職者が相次ぎ、『物流が止まる』ことで『国民生活や経済活動が止まる』ことを、一般市民に認識してもらう活動が必要である。また、子どもの頃から労働に対する教育をしっかりと行うべきである」と厳しく指摘した。

そして、志摩氏は、「カスハラについて、国民の一人ひとりが相手の立場に立って考えることが必要である。一つの業界だけで進めると、さらにカスハラの標的となることが危惧される。改めて、カスハラは社会全体の問題であることを国に認識させた上で、現状を変えていくことを求めたい」と述べた。

最後に、パネルディスカッションの締め括りとして、各パネラーから感想を含めて発言がされた後、慶島事務局長は、「他者の労働へのリスペクトの精神が我が国に欠如していることから、カスハラが常態化していると改めて感じた。本集会のテーマである『すべての働く者が互いに尊重し、共感しあえる社会を創ろう！』にも掲げたとおり、良き労働が良き社会環境を作っていくことを発信しながら、取り組んでいきたい」と決意を述べた。

まとめの最後に、中込氏は「厚生労働省は、このカスハラ対策のみならず、働き方改革も通じながら、働きやすい環境整備に取り組んでいるところである。全国の労働局に設置している総合労働相談コーナーでも相談に対応しているので、ご活用頂きたい。また、カスハラ対策に関して、今後、お手伝いの必要なことがあれば、ぜひご連絡頂きたい」と述べた。

以上をもって、パネルディスカッションも含めた全体のプログラムが終了した。集会の最後に、荻山政策委員長は、「本日、各パネラーからそれぞれ重要な提起を頂いた。交運労

協としてカスハラ対策の取り組みは緒に就いたばかりであるが、今後、輪を広げながら、政労使において我々が主導して取り組んでいきたい。カスハラ撲滅への思いを共有しながら、交運労協 60 万人、そして連合の力を結集することで非常に大きなものとなる。本日、ご参加の皆さんと決意を固めて、集会のまとめとしたい」と挨拶し、閉会した。

以上

