

【交通運輸・観光サービスのカスハラ防止に向け、法制化を求める】

古川元久議員が衆議院国土交通委員会にて質問！

5月13日、衆議院国土交通委員会において、交運労協政策推進議員懇談会幹事の古川元久議員（国民民主党）が、交通運輸・観光サービスの労働者へのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止対策について、交運労協のアンケート調査結果を踏まえて、法制化を求めた。

古川議員は「コロナ禍でカスハラが大幅に増えたと、よく聞く。昨年、交運労協が組合員にアンケート調査を実施した結果、直近2年間でカスハラ被害に遭った人は46.6%と半数近くおり、増えていると感じる人は57.1%と半数を超えている。また、企業での対策がなされていないと答えた人が39.5%と4割近くもいるとのことだった。国土交通省として、どのように認識しているか」と質問した。

これに対し、政府参考人の寺田国土交通省公共交通・物流政策審議官は、「交通運輸・観光サービス分野のカスハラについては、現場に働いている方々に大きなストレスを与えるケースがある。また、利用者の安全や良質なサービスを確保する観点からも、その防止に取り組んでいくことは大変重要な課題であると認識している。政府全体として、昨年、厚生労働省が中心となって、関係省庁連携会議を設置しており、効果的にカスハラを防止する対策のあり方などについて議論を行い、本年2月にはマニュアルを策定し、啓発ポスターも配布しているところである。交通運輸・観光サービスにおけるカスハラ防止対策は引き続き取り組んでいくべき重要な課題であると認識している」と答弁した。また、斉藤国土交通大臣からは、「カスハラについては、まだ多くの課題があり、非常にシビアな現実がある。安心して働くという意味では大変重要な課題だと認識している。今後、何が必要なかというようなことも、省庁連携会議を中心に議論を深めていきたい」との考えが示された。

最後に、古川議員は「これまで国民民主党はカスハラ防止に向けて法案を提出しており、今国会での提出も考えている。現場で働く人たちが精神的に追い詰められ、職場を去っている。ポスター掲示も大事だが、法規制によって一定程度の抑止力を考えなければならない段階にある。今後も具体的な提案をしていくので積極的に対応して頂きたい」と述べ、発言を終えた。

