

悪質クレーム（迷惑行為）の抑止・撲滅に向けて必要な対策を講じることを求める要請

内閣総理大臣 殿

【要請趣旨】

商品やサービスを提供する際に、一部の消費者より、人格を否定する暴言や何回も同じ内容を繰り返すクレーム、長時間拘束や土下座による謝罪の要求、威嚇・居座り等、明らかに一般常識を超えた悪質クレーム（迷惑行為）が深刻な問題となっています。働く仲間にとって強いストレスを与え精神疾患を招くだけでなく、働く魅力を阻害し働き手不足を招くこと、販売機会のロスや対応コストの負担により賃金の源泉となる企業利益を損なうことも懸念されます。

通常のクレームについてはしっかりと受け止め業務の改善等につなげてサービスレベルを上げていくことが必要であると考えますが、一部の消費者による悪質クレーム（迷惑行為）は人と接するあらゆる産業で起こっている社会的な問題であり、その抑止・撲滅に向けて法制化を始めとする対策を早期に講じる必要があります。

つきましては、私たちは「サービスを提供する側と受ける側がともに尊重される社会の実現」をめざして、悪質クレーム（迷惑行為）の抑止・撲滅に向けて、以下の通り、要請いたします。

【要請事項】

1. 一部の消費者による悪質クレーム（迷惑行為）から労働者を守るために、事業者に対し講ずべき措置を義務付ける法律を定める等、対策を講じること
2. より良い消費社会の実現に向けて、一部の消費者による悪質クレーム（迷惑行為）について実態調査を行うとともに、その対策に関する研究を行うこと
3. 倫理的な消費行動をうながすための啓発や教育の活動を推進すること

No.	氏 名	住 所
1		都道 府県
2		都道 府県
3		都道 府県
4		都道 府県
5		都道 府県

- ・ 上記個人情報本要請の目的以外には使用しません。
- ・ 署名は、消えないボールペンで、自署によりフルネームでご記入ください。
- ・ 住所は都道府県名から記入し、姓や住所が同じ場合でも「同上」や「〃」（省略記号）は使用しないでください。

<呼びかけ団体>

UAゼンセン（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟）

取扱団体

情報労連

悪質クレーム（迷惑行為）をなくすための署名にご協力ください！

悪質クレーム(迷惑行為)は、消費者と接するあらゆる産業で起こっています。暴言や何回も同じ内容をくり返すクレーム、土下座による謝罪の要求、威かやくや居座りなど、私たちは、一部の消費者による悪質クレーム(迷惑行為)をなくすために、内閣府や関係省庁に対し、法律を定めることや必要な対策を実施することを求めて、署名活動を行っています。

法制化など必要な対策を

実態調査と対策の研究を

啓発や教育の取り組みを

何回も同じ内容の繰り返し

暴言

長時間拘束

一部の消費者による悪質クレーム(迷惑行為)をなくし「サービスを提供する側と受ける側がともに尊重される社会」を創りましょう！

情報労連においてもコールセンター、販売店、宅内工事など、消費者の方と直接接しながら業務に従事している仲間も多く、過剰な金銭の要求や居座り、人格を否定するような発言、困らせることが目的のような発言など、悪質クレーム(迷惑行為)の現状について、働く仲間からの声も寄せられています。

このような対応が長時間にわたる場合は、業務への影響はもちろんのこと、対応者が精神的ダメージを負い、メンタルに影響を及ぼすこともあることから、ますますの人的ケアと組織的な対処策が必要となっています。

情報労連としても、そういった働く仲間が抱える問題を直視し、悪質クレーム(迷惑行為)の抑止・撲滅および、倫理的な消費者行動を促進するための啓発行動など、「サービスを提供する側と受ける側がともに尊重される社会」の実現を目指し、この要請の趣旨に賛同するものであります。



悪質クレーム（迷惑行為）を受けた方の体験談を募集しています。
 入力情報は情報労連HPより



REPORT

働く人たちのための情報労連レポート
 特集 2017.07月号
 コールセンターでの「悪質クレーム」の実態は？



情報労連

《署名用紙(原本)送付先》 ※詳細の集約方法・送付方法は各職場の組合役員にお尋ねください
 〒102-0074 東京都千代田区九段南4丁目8-16 6F UAゼンセン 政策・労働条件局 森田／近藤 宛