

2018年 4月 6日

大阪市  
市長 吉村 洋文 様

日本労働組合総連合会大阪府連合会  
会長 山崎 弦 一  
連合大阪大阪市地域協議会  
議長 杉本 伸 二

## 「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、日頃は連合大阪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。これらの行為は、流通業界に限らず、駅構内や車内などの公共交通機関での駅員等に対する暴力事件、介護現場などケアワークの中での利用者から介護職員等に対するハラスメントなども同様の事案として問題視すべきものであると考えます。

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」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4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
4. 上記3点について具体的な取り組みを推進するため、消費者教育の推進に関する法律第20条第1項に規定される「消費者教育推進地域協議会」（または、消費者保護審議会などの中の専門部会）を早急に設置し、消費者団体や事業者団体、教育機関などの関係者と連携しながら、課題の解決につながる対策を講じること。

以上