

第6回定期大会で、「サービスを提供する側とサービスを受ける側が共に尊重される社会をめざす取り組み」を全員一致で可決・署名しました。その後の、ゼンセンの取り組みを紹介します。

## 悪質クレーマー対策について、 経済産業省、厚生労働省との 意見交換をスタート



10月28日 参議院議員会館「かわい たかのり事務所」において、関係省庁と「悪質クレーマー対策」についての意見交換を実施しました。悪質クレーマーによる流通産業へ与える生産性低下への影響と、悪質クレーマーに対応するガイドライン整備の必要性について共有を行い、クレーマー対応による労働者が受けるストレスへの影響にも言及しました。

経済産業省からは、流通の業界団体に対して、「悪質クレーマー対策」の問題意識について、投げかけを実施する旨の回答を受けました。

厚生労働省からは、業界別のストレス対策については現状把握できていませんが、サービス業における特別なストレス対策の必要性が認識されました。

今後も継続的に意見交換を実施し、「悪質クレーマー対策」について検討していくことが共有されました。



◇ ◇ ◇  
このような各省庁との意見交換は、UAゼンセンの組織内議員がいるからこそ実現ができます。今後も継続的に、川合 孝典 参議院議員を通じて、意見交換を行い、要請活動へとつなげていきます。

### 今後の関係省庁との意見交換検討内容

- 消費者庁…悪質クレーマーに対する啓発活動について
- 警察庁……刑法に抵触する悪質クレーマーへの取り締まりについて

# サービスする側、受ける側が 共に尊重される社会をめざして!!

長時間拘束



態度が悪い、  
クビにしろ!



もう辞めたい

新聞に謝罪の  
社告を出せ



大声での威嚇、  
居座り



悪質クレーム対策に取り組もう!!!

けど、自分も  
やっているかも...



自分たちの行動も  
振り返ろう!

責任者を呼べ、  
上の者を出せ



流通部門