

1月提供原稿案

JA鳥取県人権・同和問題対策推進本部からのお知らせ

JAグループ鳥取では人権・同和問題に対して「第7次（2018～2020年度）JA鳥取県人権・同和問題対策推進方針」をもとに、差別と偏見のない社会の実現のために取り組んでいきます。

組合員の方はもとより、地域住民の方にも人権・同和問題が身近な存在であることに気づいてもらうため、第7次（2018～2020年度）の期間中、人権・同和問題に対する啓発記事を年4回連載します。

第18回「カスタマーハラスメント」

職場におけるハラスメントであるセクハラ、パワハラ、妊娠出産をめぐるマタハラ（マタニティーハラスメント）については、2019年5月に「女性活躍・ハラスメント規制法」が成立、「行なってはならない」と法的に明記され、企業に防止が義務付けられたため、広く周知されるようになりました。では、働く現場と社会（消費者）との間に起こるハラスメントについてご存じですか。

サービス業や小売業などの現場で、客からの悪質なクレームに従業員が追い詰められる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が問題になっています。被害に遭った人の中にはストレスから精神疾患になったり、離職を余儀なくされたりする人もでています。

正当なクレームとカスハラの線引きは容易ではなく、怒鳴るなど犯罪に問えるかどうかの行為については現場任せになりがちです。今のままでは現場の負担が重すぎ、人材不足の中さらなる離職に繋がり、大切な職員を失うことにもなりかねません。現場の個人任せにしない体制を整え、理不尽な要求に対しては法的な対応も検討するなど、職員を守るため組織としての取り組みも必要となっています。

社会を良くするためには、お互いを思いやる人権尊重の気持ちが大切です。サービスする側、受ける側が共に尊重される社会をつくっていきたいですね。