

「ドライバーの社会的評価向上に係る検討委員会」を新たに設置

坂本会長が松田滋賀県ト協会長らに委嘱状を交付

全日本トラック協会は10月3日、新たに設置する「ドライバーの社会的評価向上に係る検討委員会」の委員に対し、委嘱状を交付した（写真）。

顧客等からのひどい暴言、不当な要求、脅迫、暴行等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント（以下、カスハラ））が社会問題となっている中、厚生労働省では令和4年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定し、カスハラを想定した事前の準備

実際に起こった際の対応など、カスハラ対策の基本的な枠組みを取りまとめている。トラック運送業界においても、事業者に対する優越的な関係を背景に、荷主や一般消費者によるドライバーへの

暴言や、契約にない過剰な要求を行ったり、業務に対して不当な言いかけたりや悪質なクレームをつけたりするケースが近年増加傾向にある。

ドライバーの安全と健康を守り、カスハラによる精神的被害を防ぐため、被害を受けたドライバーへの適切な対応や防止策を講じるだけでなく、エッセンシャルワーカーとして働くドライバーの社会的評価向上に繋がる対策を講じていく必要があることから、全ト協では同検討委員会を設置。

同日には、坂本克己会長が松田直樹滋賀県トラック協会会長（株）松田商事代表取締役、右から2人目）に委嘱状を手渡した。なお、当日は、同委員会委員の横山郁芳氏（丸久運輸(株)取締役会長、写真②）、石原修氏（株）つばめ急便代表取締役、写真③）も同席した。



トラック運送業界におけるカスハラの実態把握
 ②事業者がドライバーを守るために採るべき対策
 ③ドライバーの社会的評価向上に繋がる方策、④荷主や消費者に対する適切な情報発信——などを検討するため、11月に第1回検討委員会を開催。以後適宜開催し、令和6年度中に必要な対策を取りまとめる。

同日には、坂本克己会長が松田直樹滋賀県トラック協会会長（株）松田商事代表取締役、右から2人目）に委嘱状を手渡した。なお、当日は、同委員会委員の横山郁芳氏（丸久運輸(株)取締役会長、写真②）、石原修氏（株）つばめ急便代表取締役、写真③）も同席した。

「ドライバーの社会的評価の向上に係る検討委員会」が初会合 委員長に松田直樹滋賀県ト協会長が就任

全日本トラック協会は12月3日、「ドライバーの社会的評価の向上に係る検討委員会」の初会合を開催した。顧客等からのひどい暴言、不当な要求、脅迫など著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスタムハラ）」が社会問題化する中、トラック運送業界においても、事業者に対する優越的な関係を背景に、荷主や一般消費者からドライバーに対する暴言や、契約にない過剰な要求および業務に対する不当な言いがかりなどが近年増加傾向にある。同委員会は、ドライバーの安全と健康を守り、カスタムハラによる精神的被害を防ぐため、被害を受けたドライバーへの適切な対応や防止策を講じるとともに、エッセンシャルワーカーとして働くドライバーの社会的評価の向上に繋がる対策を講じることを目的として設置された。

同委員会では、①トラック運送業界におけるカスタムハラの事例・実態把握、②事業者がドライバーを守るために採るべき対策、③ドライバーの社会的評価の向上に繋がる方策、④荷主や消費者に対する適切な情報発信——について検討。委員長には坂本克己全ト協会長の指名により、滋賀県トラック協会会長の松田直樹氏が選任された。

年度内に数回の開催を経て、提言を取りまとめる。

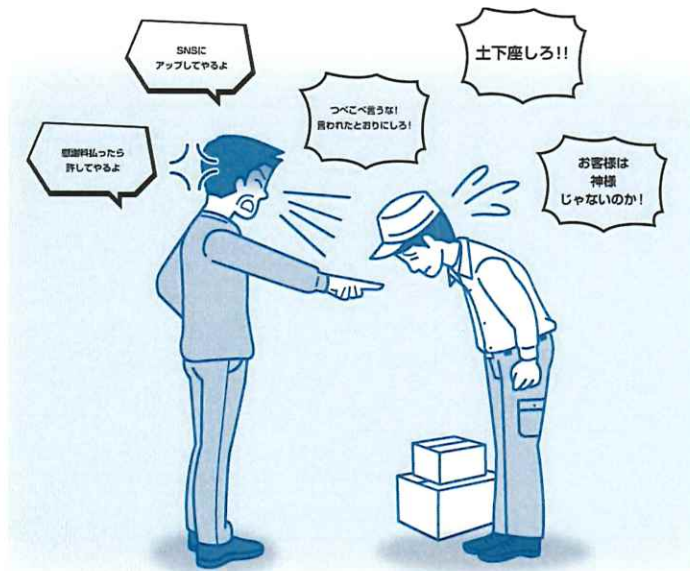


「ドライバーの社会的評価の向上に係る検討委員会」初会合であいさつする坂本克己会長（12月3日、全ト協）

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の**要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの**であって、当該手段・態様により、**労働者の就業環境が害されるもの**

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合



「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- (要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)
- ・ 身体的な攻撃 (暴行、傷害)
 - ・ 精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な (繰り返される)、執拗な (しつこい) 言動
 - ・ 拘束的な行動 (不退去、居座り、監禁)
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 従業員個人への攻撃、要求

- (要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)
- ・ 商品交換の要求
 - ・ 金銭補償の要求
 - ・ 謝罪の要求 (土下座を除く)