

## 懸命なエッセンシャルワーカー

ちがみ よういち  
千頭 洋一

● U A ゼンセン広報局 部長

U A ゼンセンは本年6月、組合員数が180万人を超えました。加盟組合は3つの部門のいずれかに所属します。内訳は、製造業中心の製造産業部門が約19.3万人（構成比10.7%）、小売業中心の流通部門が約106.2万人（構成比58.9%）、食品関連、サービス業、医療・介護などが中心の総合サービス部門が約54.7万人（構成比30.4%）です。

私達の仲間にはかに多くのエッセンシャルワーカー（必要不可欠な労働者）が存在するか、おわかりいただけると思います。具体的には、食品・日用品・医薬品などの製造・配送・販売従事者、医療・介護労働者などです。これらの労働者は、コロナ禍でも不特定多数の方々と接する機会が多く、感染予防の体制整備や自身の装備などにも大きな負担がかかるなか、懸命に働いています。

このような状況のなか、カスタマーハラスメント（顧客などによる嫌がらせ）が深刻化しています。例えば、スーパー店員が、フェイスシールド装着のため声が聞き取りづらく、聞き返したら「一度で聞き取れ！」と怒鳴られる。行政の指導に従ったレジ待ちの人の間隔に起因する苦情、販売・サービスに従事する人達を保菌者のように評する顧客からの言動など、新たに辛辣なケースが加わっています。

「悪質クレーム（迷惑行為）撲滅」へ向け、U A ゼンセンは組織内議員も含めてさまざまな場面で要請、啓発を続けています。しかし、顧客など第三者からのハラスメントについて法制化されていないこともあり、まだ抜本的な改善

に至っていません。多くの国民が、会いたい人に会うことやとりたい行動を制限されている。事業や雇用が失われた、もしくはその継続が危うくなってきた。ストレスフルな日常にいる人達が、まず言い返してこないだろう相手に対して、鬱憤を晴らすために過剰な言動になっているのかもしれません。

U A ゼンセンは2018年8月、加藤勝信厚生労働大臣に対し、「悪質クレーム（迷惑行為）撲滅」へ向け、176万5,223筆の署名とともに要請を行いました。署名活動では、連合および構成産別の皆さんにも多大なるご協力をいただきました。特に、交通・運輸関連の組合からは、この運動に共感と多数の署名が寄せられました。

エッセンシャルワーカーの多くは、どんなに危険で理不尽な状況でも、与えられた職務を投げ出したりしません。私もスーパー従業員でしたが、そのベースには地域の顧客の皆様のために役立ちたいという使命感があるからです。なお、「正当なクレームを言ってはいけない」ということでは、決してありません。

U A ゼンセンは、「サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会」を目指しています。その実現へ向けて、悪質クレームから労働者を保護する一方、「私達自身が同じような行動をしていないかを振り返る社会運動」が必要だと考えています。

日頃からとても身近なこの問題に対して、私達一人ひとりが自身の言動も含めて常に意識を持ち続けなければならないと思います。