チーム・パシュート通信 VOL.9　　発行責任者：吉田りこ

カスハラの副作用。私たちはいつから「お客様」になったのか



「カスハラは会議室で起きているんじゃない、現場で起きているんだ」

2026年10月1日、改正労働施策総合推進法により、すべての事業主にカスタマーハラスメント（カスハラ）を防止するための措置が義務づけられました。方針の周知や相談体制の整備、被害を受けた従業員への配慮、再発防止などが求められます。理不尽な要求や暴言を「接客だから仕方ない」と我慢させず、働く人の尊厳を組織として守るための大切な一歩です。

そのために欠かせないのが、いざというときに「上の者を出す」ことだと思います。役職ではなく、「この理不尽な状況を収めるのは私だ」という自覚と、対策と、度胸を持つ人が現場に立つことです。そうした対応には訓練と経験も必要でしょう。相手が会社にとって大切なお得意様であっても、従業員を犠牲にして関係を保ってよいはずがありません。責任者が現場に足を運び、社員の不安を受け止め、問題は会社が引き受ける。その安心感こそが、働く人を支えるのだと思います。

あるメンバーが、仕事で出会った中国人の方に「カスハラって何？　人権侵害のことでしょう」と言われたそうです。自分の尊厳を守るには、時として毅然と相手に向き合う必要がある、と話したといいます。「尊厳を守るというのは、目に見えない格闘がそれぞれの人にある」。その言葉が印象に残りました。制度の整備は必要ですが、傷つけられる当事者にとっては、もっと切実な日々の問題なのです。

こうした行為の背景には、「お客様は神様です」という言葉の行き過ぎた解釈もあるのでしょう。お金を払う側が偉い、客の要求には応じて当然。そんな思い込みが、店員を一人の人間ではなく、自分の言うことを聞かせる相手に変えてしまいます。ワイン講師を務めるメンバーは、顧客との信頼関係を大切にする一方、「自分もお客様を選ぶ」という意識を持つと話します。しかし、不特定多数が利用する小売店や飲食店、公共性の高いサービスでは、相手を選ぶことは簡単ではありません。

制度による保護は必要ですが、私はその「副作用」も気になります。企業が「カスハラ」を盾に、正当な苦情や改善の申し入れまで退けるようになれば、今度は企業の側が優位に立つだけです。暴言や脅迫には毅然と対応する一方で、耳の痛い意見にも向き合う。働く人の尊厳と、消費者が声を上げる権利は、どちらも守られなければなりません。さらに、この問題の背景には「他人事」という感覚があるように思います。たまたま出会った店員に不満をぶつけ、自分は言いたいことを言って帰れば終わり。でも、言葉を浴びせられた人の一日は、その後も続きます。相手にも仕事や暮らしがあり、大切な人がいる。そんな当たり前のことを忘れてしまうのです。
この「言いっ放しで、その先を引き受けない」姿勢は、接客だけの問題でしょうか。SNSで匿名のまま誰かを攻撃する。政治家や行政を批判するうちに、政策ではなく人格まで否定する。市民活動でも、正義や民主主義という言葉のもとで、異なる意見を持つ人を敵と見なしてしまう。そこにも似た構図があるように感じます。

私たちは政治に対しても、いつの間にか「お客様」になってはいないでしょうか。税金を払っているのだから、行政は望むサービスを提供して当然。政治家は要求を実現して当然。けれど、費用を誰が負担するのか、別の立場の人にどんな影響があるのかまで考えているでしょうか。もちろん、政治や行政に説明責任を求め、理不尽な政策に異議を唱えることは市民の権利です。切実な訴えを「迷惑」の一言で封じてはなりません。
ただ、政治参加とは、要求を伝え、結果を評価することだけなのでしょうか。民主主義の主役が市民だというのは、市民が政治家や行政より偉いという意味ではなく、私たちも社会をつくる当事者だということです。異なる意見に耳を傾け、時には折り合いをつけ、自分の思いどおりにならないことも含めて公共の問題を引き受ける。そこに「お客様」で終わらない政治参加があると思います。

とはいえ、当事者意識を持つには暮らしのゆとりも必要です。物価や将来への不安、仕事に追われる日々、頼れる人の少なさ。「貧すれば鈍する」と言いますが、貧しさはお金だけではありません。時間や心の余裕、人とつながる機会を失えば、他者の事情を思いやることも、社会のことを考えることも難しくなるでしょう。個人の心がけだけでは限界があります。安心して暮らせる環境や、立場の違う人と自然に話せる地域の場も必要なのです。

カスハラ対策は、誰かを排除するための線引きではなく、尊厳を守りながら話し合える関係をつくるきっかけであってほしい。消費者と企業、住民と行政、市民と政治家。立場は違っても、同じ社会で暮らしています。問題を「誰かが解決すべきこと」で終わらせず、自分もその一員として関わる。今回の義務化は、私たちの政治参加や民主主義のあり方まで問い直す機会なのではないでしょうか。

チームパシュートです！



私たちは、一般社団法人ソブリン・ムーブメントの活動チーム「チームパシュート」です。
チームパシュートという名前は、スピードスケートの団体競技に由来しています。この競技では、選手たちが互いを支え合いながら隊列を組み、それぞれの役割を果たしながらゴールを目指します。私たちも同じように、一人ひとりが得意なことや経験を活かしながら、より良い社会の実現に向けて活動しています。私たちが取り組んでいるのは、「主権者運動」です。政治や社会の課題を誰か任せにするのではなく、自分たちの暮らしと結びつけて考え、学び、語り合い、行動することを大切にしています。発信する人、企画する人、地域で対話を広げる人など、それぞれが自分らしい役割を担いながら活動しています。
社会を変えるのは特別な誰かではなく、私たち一人ひとりです。チームパシュートは、仲間とともに学び、支え合いながら、一歩ずつ未来へ進む主権者のチームです。

連絡先　担当：吉田理子　（070-5542-0443）