

【消費者庁】

1. 悪質クレーム(カスタマーハラスメント)への対策強化について

近年、様々なハラスメントが社会問題化しているが、交通・運輸産業においても悪質クレーム(カスタマーハラスメント)が大きな問題となっている。交運労協が2021年に実施したアンケート調査によれば、回答者のうち46.6%の組合員が「直近2年以内に利用者からの迷惑行為の被害にあった」と答えている。しかし、こうした迷惑行為に対して、39.5%の組合員が「企業において特に対策はされていない」と回答している。また、迷惑行為を受けた組合員の多くがストレスを感じているうえ、精神疾患を煩ったり、離職・転職を考えている組合員もいるなど、貴重な人材の劣化につながりかねない深刻な問題となっている。

については、消費者庁としても、ハラスメント防止に向け、利用者に対する啓蒙活動等を強化されたい。

2. 商品配送における「送料無料」表記について

商品配送における「送料無料」表記については、ホワイト物流自主行動宣言の重点項目として、その改善が盛り込まれたことは評価するが、通販貨物が増加する中、同表記を使用する通販業者が再び増加しているように見受けられる。「送料無料」という表示は、消費者にとっての宅配便サービスの価値のみならず、トラック運輸産業に従事する労働者の地位を低下させかねないことから、「送料込み」「送料元払い」など、費用負担を認識できる表示への改善に向けて、対策を強化されたい。