

不都合な真実

商業部門における暴力とハラスメントのパンデミック

要約¹

商業労働者は以前から、仕事の場で暴力やハラスメント、嫌がらせの被害を受けてきた。新型コロナウイルスが出現する前でさえ、労働者たちは第三者（顧客）から日常的に、許容できないレベルの暴力を受けてきた。しかし、世界中の20カ国以上の国における労働組合の調査から得られた証拠を集めたこのレポートは、コロナウイルスのパンデミックにより、世界中で商業労働者の暴力とハラスメントが驚異的に悪化したことを示している。

調査により、小売労働者が攻撃にさらされていることがわかる。 最も驚くべき発見のうちいくつかを以下に挙げる。

英国- 10人中9人の労働者に嫌がらせ: 新型コロナウイルスのパンデミック開始以来、小売労働者に対する嫌がらせ、脅迫、暴力が倍増した。2021年に、調査の対象となった労働者の89%が暴言を浴びせられ、64%が顧客に脅され、11%が暴力を受けた。

オーストラリア- 5人に1人の労働者が新型コロナウイルス危機中に咳や唾をかけられた: 過去12ヶ月に回答者の88%が暴言を浴びせられた。回答者の8%が顧客からの身体的な暴力を受けたという。

オーストリア- 我慢の限界にある商業労働者: 回答者の51.2%が、顧客が「攻撃的で手に負えない」という言葉で形容できると報告した。

ハンガリー- 言葉の暴力、週1回以上: 回答者の20%が身体的暴力を経験したと話し、87%の労働者が顧客から言葉による嫌がらせを受けたと話した。10人中6人の労働者が、週1回以上言語的な暴力にさらされていたと報告した。

日本- 悪質クレームとハラスメントが急増: 労働者は顧客の嫌がらせ行動の35.9%をパンデミックの影響だとしている。回答者の60%が、小売労働者に対する（悪質）クレームの数が最近増加していると述べた。

スウェーデン- パンデミックで深刻化する不安、ストレス、ハラスメント: 労働者は新型コロナウイルスに感染するリスクのため強い不安を抱えていた。その根源となる理由としては、「距離を保たない顧客」（83%）と「顧客の無知な態度」（81%）が上位を占めた。

トルコ- 商業労働者の半数が、顧客から悪いまたは非常に悪い扱いを受けていると考えている: また調査によると、店

舗での安全対策の実施を原因として、多くの口論（および顧客からの暴言）が発生していることがわかった。

ドイツ- 報告されず、記録もされないが、労働者にとって日常茶飯事: パンデミック中に顧客の攻撃的な行動が悪化した。大半の労働者にとって、侮辱や脅しを受けるのは日常茶飯事である。最も被害を受けているのは女性の小売労働者。

フィンランド- 労働者の半数が悪態をつかれたり脅されたりした: 10人に1人の労働者が昨年、身体的暴力や、ナイフなどの鋭利な物体での脅しを経験した。小売労働者の56%がセクシャルハラスメントを受けたと述べた。

南アフリカ- 不安定雇用により、労働者がハラスメントを受けるリスクが増加: セクシャルハラスメントの苦情の急上昇が見られ、安全な公共交通手段の欠如により、特に女性の小売労働者にとって通勤がより危険になった。

レソト- 小売部門においてハラスメントは普通のこと: しかし、文化の壁や報告の仕組みの欠如、情報の欠如などから、商業部門における暴力とハラスメントを報告するにあたっては多くの障壁がある。

ナイジェリア- 女性労働者の57.5%がジェンダーに基づいた暴力を職場で経験したと報告: 回答者の3分の1以上（35.9%）が、暴力が報告された場合でさえも、公正な対応がなされることは稀だったと述べた。

ベルギー- 小売労働者の80%が攻撃の被害にあった: 4人に3人の労働者が顧客から言葉で脅されたと報告した。回答者の3人に1人が、週に1回から日に1回のペースで暴言に対処しなければならなかったと述べた。

アイルランド- 第一線で起きている嫌がらせ: 商業労働者は新型コロナウイルスそのものだけでなく、暴力のパンデミックからも大きな打撃を受けた。この数ヶ月、ただ自分の仕事をしているだけの多くの商業労働者に対する嫌がらせのレベルが急上昇した。

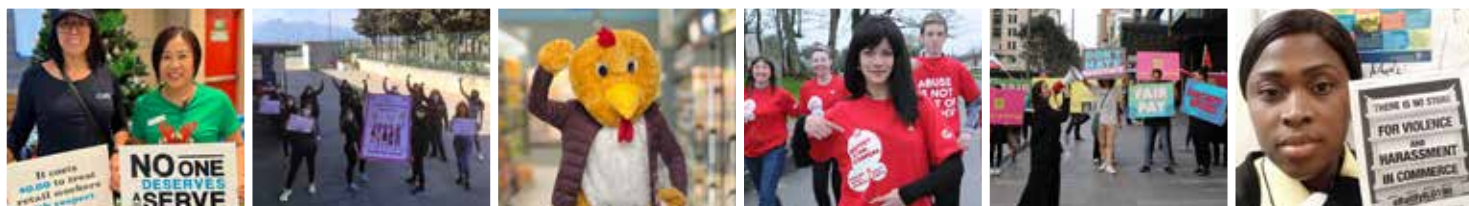
チュニジア- ハラスメントと暴力による精神的・身体的ダメージが増加: 心理的ハラスメント、顧客による労働者への嫌がらせ、暴力、身体的な攻撃行動が、労働者の心と体の健康および全体的なウェルビーイング(幸福)に深刻な害を及ぼしている。

米国- 店舗での発砲と最悪中の最悪への対処: 商業労働者を脅かすのは命に関わるウイルスだけではない。嫌がら

せ、ハラスメント、店舗での発砲を含む暴力により、労働者はさらに危険にさらされている。マスクをつけるよう顧客に頼んだために射殺された労働者もいた。

ニュージーランド- これまで以上に増えた暴力と嫌がらせ: パンデミック中にニュージーランドの2つの店舗で起きた2件の衝撃的な殺傷事件により、小売部門においてかねてから存在していたが過去最高のレベルに達した暴力とハラスメントの問題に光が当たった。

チリ- 閉店時間の改善、暴力からの保護の向上: 閉店時間が遅く、安全な公共交通機関がないことにより、パンデミック中に小売労働者が暴力とセクシャルハラスメントにさらされるリスクが大きくなった。



私たちは応戦し、成果を出している

世界中の商業労働組合が暴力のパンデミックを止めるためにこれまで以上に強く応戦し、この問題に特化したキャンペーンや取り組みによって成果を上げている。

- ✖ **スコットランド**では小売労働者を暴力、嫌がらせ、ハラスメントから守る新法が採択された。
- ✖ **英国**では店舗労働者の保護を含めるよう、法案の修正が進められた。
- ✖ **日本**では商業労働者のためのより良い法律、指針、正しい評価が達成された。
- ✖ **オーストラリア**では店舗における安全対策の改善とより強力な抑止手段が確保された。
- ✖ **フィンランド**では部門レベルの労働協約の中に暴力に関する項が盛り込まれた。
- ✖ **スウェーデン**では労働者の保護に関する新法が採択された。
- ✖ **チリ**では商業労働者の保護に関する法案が上院委員会で承認された。
- ✖ **ペルー**と**韓国**ではセクシャルハラスメントからのより優れた保護が労働協約で確保された。

「暴力をやめ、労働者に敬意を」

私たちは各国政府に対し、以下のことを求める。

- ✖ 仕事の世界における暴力とハラスメントを禁止するILO第190号条約の批准
- ✖ 労働者を保護する法案の導入

また、すべての小売業者に対して以下のことを求める。

- ✖ 暴力へのゼロ容認方針の採用
- ✖ まん延するジェンダーに基づく暴力への取り組み
- ✖ 組合との協議と交渉
- ✖ 直ちに行動を起こし、スタッフを保護するための必要な方策を実施すること

私たちは、商業部門におけるあらゆる形の暴力とハラスメントを力を合わせて撲滅するために、このレポートが組合にとって他のUNI商業部会加盟組織の経験やキャンペーンから学ぶための有益なツールとなることを希望する。

商業部門に暴力やハラスメントを売る店はない!

