



私の研究分野は経済史で、特に小売流通史を専門としている。大学でも小売流通に関する講義を行っているが、学生には常々、「小売は経済の窓、社会の鏡」と話している。あらゆる産業の中で、小売業はわれわれの生活に最も身近なものであり、それ故にその時々々の社会の様相を映し出しているように思う。商品の構成や価格、店舗の雰囲気や従業員の接客態度などはわれわれ消費者の財布事情とお店での振る舞いの鏡映であるといえる。

小売業は経済の窓、社会の鏡

に對する防止措置が事業主の義務として盛り込まれた。法律や条例に頼らなければならぬのは一国民として何だか情けない気持ちにもなるが、被害が報告されている以上、仕方のないことであろう。2023年度の厚生労働省の調査では、従業員からカスハラに関する相談があったと回答した企業の割合は27・9%と、この数字だけを見ても実に3分の1に近い企業がカスハラに悩んでいることになる。もちろん、同法や右に挙げた数字は小売業のみを対象としたものではないが、不特定多数の最終消費者に財を提供する小売業では、特にカスハラが発生しやすい。

小売業者と顧客の關係に對する防止措置が事業主の義務として盛り込まれた。法律や条例に頼らなければならぬのは一国民として何だか情けない気持ちにもなるが、被害が報告されている以上、仕方のないことであろう。2023年度の厚生労働省の調査では、従業員からカスハラに関する相談があったと回答した企業の割合は27・9%と、この数字だけを見ても実に3分の1に近い企業がカスハラに悩んでいることになる。もちろん、同法や右に挙げた数字は小売業のみを対象としたものではないが、不特定多数の最終消費者に財を提供する小売業では、特にカスハラが発生しやすい。

わが国ではほぼ常に気持ちよく買物をするのができるが、それは商業者の不断の努力のたまものだといえる。今日のわれわれはその恩恵に少々甘えすぎてしまったのかもしれない。

われわれは 甘えすぎたかも

冗長に書き連ねた文を紙面に合わせて無理矢理に縮めたので舌足らずの乱文になったが、最後にこれだけはどうしても記しておきたい。

小売業に従事されている

今年6月11日に、いわゆる「労働施策総合推進法」が改正され、カスハラハラスメント（「カスハラ」）



愛知淑徳大学
ビジネス学部助教授
藤井 英明

ついでには、わが国では古くからさまざまな取り組みがなされてきた。第2次大戦中には、接客態度のよい商店や店員を自治体と消費者が表彰する「買物親切運動」（「親切感謝運動」の一部）が展開された。戦後には、日本商工会議所の主催で「全国商店サービス運動」が実施された。名古屋をはじめ、当時の各地の商工会議所の出版物からは、「消費者との懇談会」や「苦情処理函の設置」「買物につ

ふじい・ひであき 専門は経済史・小売流通史。立教大学大学院博士後期課程単位取得退学。修士（経営学）。1975年生まれ。