



つむぎ社会保険労務士事務所 関西社会労働保険問題懇話会

(労働保険事務組合 関西社労懇)

便りNo.75

〒610-1101 京都市西京区大枝北沓掛町2丁目12-3 サンシティ桂坂参番館 415

TEL 075-203-6224 FAX 075-203-1573 E-MAIL sugi-sr@maia.eonet.ne.jp

暑中お見舞い申し上げます

平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。梅雨明けと共に格段に暑さが厳しくなりました。熱中症予防には①室内気温と湿度のチェック②喉の渴きを感じる前のこまめな水分補給③白色など淡い色の服、首元を隠す帽子、通気性の良い服装を選ぶ④こまめな休息などの工夫が良いそうです。また、一方でコロナ感染症以外にも夏風邪など様々な病気が流行っています。マスクは任意となったものの、手洗い、うがい、消毒など感染対策にはご留意ください。体調を整え、働く職場環境を整え、厳しい暑さを乗り超えましょう。

また、先日の臨時総会にて代表幹事を森田恵三から、杉原純子へ変更させていただきました。今後とも引き続き倍旧のご厚情を賜りたく、切にお願い申し上げます。

令和5年 夏



先日、厚生労働省の「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」において、労災認定基準の見直しされ、カスハラが追加ました。

具体的には、精神障害の認定基準として具体的な出来事を列挙した「業務による心理的負荷評価表」の中に、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」場合が追加され、カスハラが労災として認定される可能性を明確化しました。

◆カスタマーハラスメント(カスハラ)とは

厚生労働省によると「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスハラと定義しています。

◆カスハラ具体例は?

○顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない など

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・従業員個人への攻撃、要求

◆労災精神障害認定基準の明確化とは

前述の心理的負荷表に該当する程度により、「弱」「中」「強」に区分され、「中」が重なる、「強」に当てはまる等の状況に応じ、適応障害やうつなど精神障害の労災が認定される基準表をいいます。【「中」である例】

○業務に関連して、顧客や取引先から対応が困難な注文(大幅な値下げや納期の繰上げ、度重なる設計変更等)を受け、何らかの事後対応を行った。

○業務に関連して、顧客等から納品物の不適合の指摘等その内容は妥当であるが対応が困難な指摘・要求を受け、その事後対応に従事した

○業務に関連して、顧客等から対応が困難な要求等を受け、その対応に従事した。

【「強」になる例】

- 通常なら拒むことが明らかな注文(業績の著しい悪化が予想される注文、不適切な行為を内包する注文等)ではあるが、重要な顧客や取引先からのものであるためこれを受け、他部門や別の取引先と困難な調整に当たる等の事後対応に多大な労力を費やした。
- 顧客や取引先から重大な指摘・要求(大口の顧客等の喪失を招きかねないもの、会社の信用を著しく傷つけるもの等)を受け、その解消のために他部門や別の取引先と困難な調整に当たった。

◆カスハラは増加傾向

近年、クレームは増加傾向にあります。店舗スタッフや駅員に怒りをぶつけている場面や、無理な要求をしている消費者を、目撃したり、SNSやニュースなどで目にしたことがあるのではないでしょか。クレームが増加している理由として、手軽に情報発信できるSNSなどのツールの浸透で不満や苦情を企業や世間に訴えやすくなっている、また顧客の権利意識の向上で、企業に高度なサービスレベルを要求するようになったことなどが考えられるといわれています。これまで日本では、「お客様は神様」「質の良いサービス」という価値観に基づき、顧客の過剰ともいえる要求を聞き入れてきたケースもあり、これらの対応が、カスハラを助長してきたともいえるでしょう。

◆職場におけるパワーハラスマントとカスハラ

パワーハラスマントについては、労働施策総合推進法により大企業は2020年6月1日から、中小企業は2022年4月1日から、事業主に対し、「職場におけるパワーハラスマント防止のために雇用管理上講すべき措置」が義務化されました。この時、カスハラについては定義が明確でなかったため、改正法の付帯決議において、顧客等からの著しい迷惑行為に關し、雇用管理上の配慮として事業主が行うことが望ましいという基準にとどまりました。しかし、取組は義務ではないものの、事業主が自社の従業員の就業環境を守るために雇用管理上の配慮として必要なものであり、また従業員の被

害を未然に防止する上では次の取り組みが大変重要といえます。

- (1)相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2)被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等)
- (3)被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)

◆カスハラによる企業への影響

不当で悪質なカスハラは次のような支障が生じます。

- 従業に過度の精神的ストレスを感じさせるとともに、その対応に時間がかかるなど通常の業務に支障が出る。
- 他の顧客の利用環境や雰囲気の悪化を招く。
- 企業に金銭、時間、精神的な苦痛等を与える。

◆従業員を守る企業姿勢が大切

これらを回避するため、今後企業は社内におけるカスハラ対応の取組とともに、カスハラに対する不当な要求や行為を「断る」という企業メッセージで従業員を守る姿勢を明確に社内外に示し、従業員に安心感を与えることが非常に重要となります。また、積極的な取り組みは離職防止にもつながり、ひいては企業の対応に安心感を抱く人材の確保にもつながるのではないかでしょうか。

2022年2月に厚生労働省が「カスタマーハラスマント対策企業マニュアル」を発表しました。

社内でのカスハラ対応の体制作りや、チラシやなどもありますので活用いただき、会社の基本方針、基本姿勢を明確にしましょう。

事務所より一言

★働き方改革の一環として運送業・建設業・医療業の長時間労働上限規制が2024年4月に始まり、2024年問題と話題になっています。

荷物の再配達を減らす取り組み、無理な納期を迫らないなどの消費者の意識改革も必要です。今回のカスタマーハラスマントと同じく顧客の過剰ともいえる要求に応える企業の姿勢を見直す時期が来ているのではないでしょうか。

★誠に勝手ながら当事務所は8月11日(祝)～8月16日(水)まで夏季休業させていただきます。(文:特定社会保険労務士 杉原 純子)

