

==
==



== 全中連NET通信

==

∞∞∞ 2025.1.6 ∞∞

==

全国中小企業団体連合会（全中連）

〒102-0093

==

東京都千代田区平河町 1-5-3 大和屋第 2 ビル

==

TEL : 03-3262-2001 FAX : 03-3262-2054

==

e-mail : zen01@yacht.ocn.ne.jp

==

=====

《目 次》

希望の持てる明るい年に 全国中小企業団体連合会 会長 吉田忠智 2

第 3 8 回中研集会の講演より内容紹介

「カスタマーハラスメントの現状と課題」 厚生労働省 渡邊 拓 3

希望の持てる明るい年に



全国中小企業団体連合会 会長 吉田忠智

あけましておめでとうございます。

皆さま方には、日本経済の中核を担う中小企業へのきめ細かなご支援をされていることに敬意を表し、感謝申し上げます。

岸田前首相の退陣表明を受けて史上最多の9人が立候補した自由民主党総裁選挙を勝ち抜いた石破氏は、10月1日の臨時国会での首班指名を受けたのち、10月9日衆議院解散、15日公示、27日投開票という史上最短の解散総選挙を断行しました。疑似政権交代によるご祝儀相場を期待しての解散だったと思いますが、石破総理の発言のブレや裏金問題に対する国民の怒り、物価高や負担増に対する国民の不満等により、立憲民主党や国民民主党は議席を増やし、自由民主党と公明党は過半数割れとなりました。残念ながら、野党の足並みが揃わず、特別国会において石破総理が再指名され、不安定な少数与党となりました。これまで、自公政権は、軍事大国化と防衛増税、憲法改悪や財政規律を無視した補正予算等の悪政を強行してきました。野党共闘を追求しながら、こうした悪政の転換を成し遂げなければなりません。そして、来年7月の参議院選挙において与野党逆転を果たし、そう遠くない時期に想定される解散総選挙において政権交代を実現しなければなりません。私も、参議院大分選挙区で勝利し、私に与えられた役割と責任を果たす決意です。一層のご支援をお願いします。

全中連としましても、原材料費の高騰、事業承継、人件費の増加と人材確保、インボイス制度への対応、ゼロゼロ融資返済、デジタル改革やAIへの対応など多くの課題があります。こうした課題の解決・前進に向けての皆様方の一層のご支援と取り組み強化をお願いします。

本年が会員・ご家族の皆様方にとりまして、明るい希望の持てる年になりますよう祈念申し上げます。

第38回中研集会の講演より内容紹介

中研集会の内容についてご紹介いたします。今回は昨年11月8日の講演から、厚生労働省 雇用環境・均等局 雇用機会均等課 ハラスメント防止対策室 室長補佐の渡邊 拓氏による「カスタマーハラスメントの現状と課題」の概要をお伝えします。

カスタマーハラスメントの現状と課題

厚生労働省 雇用環境・均等局雇用機会均等課
ハラスメント防止対策室 室長補佐 渡邊 拓

私は以前パワーハラスメント防止対策に携わってきておりまして、現場にも足を運んでおりました。北海道労働局や岩手の労働局でハラスメント関係の事業主や労働者からの相談を受けてきたこともあり、そうした経験をもとに話を進めさせていただきます。

現行のハラスメント対策

ハラスメントとして法律で決められているのは4つあります。一番歴史的に古いものはセクシャルハラスメントで、男女雇用機会均等法の改正により平成9年に事業主の配慮義務、平成18年に措置義務が定められています。実は当初は女性労働者だけが対象だったのですが、男性が被害者となるような女性からのセクハラや、同性からのセクハラなどの相談が多く寄せられるようになり、これらもセクシャルハラスメントの対象になっています。

二番目としては妊娠・出産に関するハラスメントです。三番目は育児・介護休業に関するハラスメントということで、これらはセットとなっています。もともと妊娠・出産に関する不利益取扱いとか、育児休業に対する不利益取扱いは法律上禁止されておりました。しかし、不利益取扱いには該当しないものの、言動などにより労働環境が害されるようなことを防止するために、平成28年に法律改正によりこれらのハラスメントが規定されました。

いちばん最近のものとしてはパワーハラスメントがあり、これは令和元年に法律が改正されました。これに関しては他のハラスメントと違い、きつめの指導・注意と業務上の必要性との切り分けが難しいことから議論になってきました。ただ、パワーハラスメントに伴って退職に追い込まれたり、精神的に追い詰められ病気で労災認定される人が増えてきたので、何らかの措置が必要であるということから、事業主の措置義務として規定されました。

ハラスメントの問題で一番重要なのは、職場環境が害されるかどうかということです。ハラスメントが起こったことより、それにより職場環境が害されて、ハラスメントを受けた人が働きにくくなっているかどうかいちばんのポイントになってきます。

事業主が講じるべき措置

職場において事業主がやるべきことは、ハラスメント防止のための方針の明確化と周知徹底、相談に応じるための必要な体制の整備、事後の迅速かつ適切な対応、そして相談者のプライバシーの保護

など不利益にならないために合わせて講ずべき措置が、事業主としてやらなければいけないことです。

カスハラについても今ある仕組みに乗っていくことになるので、今あるハラスメント対策をきっちりやっているかが重要になります。

中小企業では従業員がそれほど多くないので、相談窓口を作ってもそれほど相談は来ないと思います。めったに相談を受けることがないと、担当者が自分が相談窓口の担当であることを自覚していなかったり、たまに相談があった時にうまく対応できないなどの問題が生じることもあると思います。そうすると、相談に来た人が、自分の会社は話をきちんと聞いてくれないと感じて労働局に相談に来るといったことも多くなります。

ですから、普段はほとんどハラスメントが生じていない職場ほど、問題が生じた時にどのように対応するかについて、定期的に研修などをしておくほうがよいと思います。会社でやるのが大変ならば、企業の組合とか業界団体などで取り組んでいければよいと思います。

あと、相談を受けた後で事実関係を確認するということが適切に行われず、結果として会社としては何もしてくれないということが問題になることが多く、事後の適切な対応が求められます。

事実関係の確認にあたっては、密室で行われる場合などでは、被害者と行為者の供述が真逆であることが多く、結果としていろいろ調査はしたが判断できなかったということもよくあります。しかし、重要なのは、白か黒かを決めることではありません。事業主の義務はこうした確認のための調査をおこなうことであり、一番問題なのは、こうした調査すらしないことです。

ハラスメント行為が確認されれば就業規則に基づき処分すればよく、さらに今後に備え再発防止策を講じていく必要があります。

カスタマーハラスメントの法制化について

カスタマーハラスメントについては、法的には「顧客からの著しい迷惑行為」と規定されており、現行法の中でも指針として「事業主が行うことが望ましい取り組み」として示されています。

実は、パワーハラスメント問題を法制化するための議論のなかで、カスタマーハラスメントについても対処すべきだとの意見も出ていました。そのときの議論で、パワーハラスメントについてすら、業務で必要な指導なのか、そうでない指導なのかの判別が難しいこと、それにもましてカスタマーハラスメントは、本当に必要なクレームなのかハラスメントなのかの判断はパワハラ以上に難しいということから、まずパワーハラスメントの法制化を先に進めて、カスハラについてはできるところからやっていこうということで、まず指針に入れておこうということになりました。

ハラスメントの現状

令和5年の職場のハラスメントに関する実態調査によると、パワハラだけでなく、カスハラ、就活等のハラスメントなど社会問題化しているハラスメントの実態が見えてきました。

過去3年間に相談があったと回答した企業の割合は、パワハラ 64.2%、セクハラ 39.5%、カスハラ 27.9%と回答し、相談事例のうち企業がハラスメントに該当すると判断した事例はカスハラ 73.0%、セクハラ 80.9%、カスハラ 86.8%となっています。

ハラスメントが発生すると、世間的には会社の印象が悪くなるように受け取られますが、必要なハラスメント防止策をやっていたとしても、ハラスメントは起こります。

人と人との関係してくれば、何かしらの軋轢は起きてくるので、自分に対して言われたことがパワハラだと感じる人もいます。行為者もパワハラをしているとは思っていないので、そうした軋轢は必ず起きるものだと思います。そのため、問題が発生したときに相談者の話を聞いたか、事実関係を確認したか、確認後にフィードバックしたか等が事業主の責務として問題となってきます。

ハラスメントの発生状況の企業調査によると、パワハラとセクハラは過去3年前と比べて相談件数が減っていると答えた企業の数が増えています。これは企業がハラスメント防止措置を義務付けられているため、ハラスメントをやる人が減っているという面もあると思います。それに対してカスハラは増加していると答えた企業が増えています。

これについては、カスハラ行為をする人が増えているというよりは、カスハラ行為についてマスコミに取り上げられることで、世間に浸透してきたということがあるのではないかと思います。今までは、カスハラ行為を受けてもカスハラであるという認識を持たなかったり、我慢して会社に相談しに行かない場合が多かったのが、会社に相談できることなのだと考えるようになり、相談の件数が増えてきていると考えられます。

労働者のカスタマーハラスメント経験の有無を、勤務先の特徴から見ると、「上司と部下のコミュニケーションが少ない」「残業が多い」「常に人が不足している」など、余裕のない職場環境で起こりやすいというデータが出ています。業種別に見てみますと「生活関連サービス業」「娯楽業」「卸売・小売業」「宿泊・飲食サービス業」など客と直接接する業種が多いです。また、勤務先がカスハラ対策に積極的に取り組んでいる場合は、あまり取り組んでいない場合に比べてカスハラを受ける割合が低くなっています。

実際にカスハラ行為を受けた相手は、顧客からが82.3%、取引先等の他社の従業員からが22.6%（重複回答あり）となっています。行為の内容では「威圧的な言動」「継続的な執拗な言動」が多いというデータが出ています。

カスハラ行為を受けた後の労働者への心身への影響としては「怒りや不安などを感じた」「仕事に対する意欲が減退した」というのが多くなっています。さらに「眠られなくなった」「会社を休むことが増えた」などの影響も出ていて、深刻な影響を受けている人も多くいるという認識をもつ必要があります。企業の被害としては「通常業務の遂行への悪影響」63.4%、「労働者の意欲の低下」61.3%、さらには「労働者の休職・離職」22.6%という数値も出ており、カスハラ対策の必要性がわかるといえます。

カスハラに関する取り組み

カスハラに関して企業は今何をやっているのかということについてですが、調査によれば、現状の規定では事業主が行うことが「望ましい」取り組みとなっているので、特に何もやっていない企業が多いです。ただ従業員数1000人以上の大企業においては6割以上がやっていると答えています。それが1000未満300人以上ですと半数、99人以下になると4分の1程度しか取り組んでいません。ハラスメントの取り組みを進めるうえでの課題としては、ハラスメントかどうかの判断が難しいとする企業が最も多かったです。そのため特にカスハラについては、事後に聞き取りして判断するのが難しいので、会社の中でどのようなケースがカスハラに該当するかをある程度決めておき、従業員と会社の間で認識を共有しておくことが重要です。また人事担当者や店舗責任者が思うハラスメントの基準

と実際に働いている労働者が思うハラスメントの基準が違っている場合も多くあるので、判断の基準を会社できっちりと決めて従業員に周知させておく必要があります。今後のハラスメント対策に求める取り組みの調査では、企業も労働者もどちらもハラスメント行為者に対する規制を求める声が多くありました。

『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』について

次に厚生労働省が2022年2月に作成した『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』について紹介していきます。これは「望ましい取り組み」としてカスタマーハラスメント対策に取り組んでもらうために、どういうことをやるかについて国から指針として示したものです。小売業、運輸業、飲食・サービス業、宿泊業など顧客と接することが多い業種にヒヤリングなどを行い、対応策として具体的にまとめたものです。カスハラ判断で重要なことは、要求の内容に妥当性があるかどうか、要求の手段が社会通念上妥当かどうか、従業員の就業環境が害されているかどうかということです。マニュアルの作成に当たっての検討委員会には学識経験者、企業の実務担当者等に参加してもらい作成されました。カスハラ判断基準については、できるだけ例で示していくようにしています。

実際にカスハラが起こった際の対応について

実際に起こった際の対応としては、従業員や顧客からの情報をもとに、その行為が事実であるかを確かな証拠に基づいて確認すること、そのためには事実関係を確認する項目などを定めておくことが重要です。また被害を受けた従業員に対する配慮として、組織的な対応やメンタル不調に対する対応を適正に行う必要があります。再発防止のための取り組みとしては、防止策の定期的な見直しや改善をおこなうなど継続的な取り組みが求められます。そのほかに相談者のプライバシーの保護措置や相談者に不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め周知させることがあります。ハラスメントを受けた人は、相談の内容を順序立ててうまく説明できないことが多いので、ある会社の対応事例では、社内にカスハラについてのポスターを張っておき、そこにQRコードが印刷されており、相談者はそれをスマホで読み込むと、相談内容が項目に分かれていて、そこから具体的な内容や状況を選べるようになっていて、相談者も整理しやすく相談を受ける方も状況が理解しやすいので、なかなかいい方法だと思いました。

カスハラに発展させないためには初期段階での適切な対応が求められます。むやみに謝罪するのではなく、非があれば対象を明確にして限定的に謝罪すること、反論はせずにひと通り相手の話を聞くこと、相手に勘違いがあれば正しい情報を提供することなどです。現場での対応としては、出来るだけ複数で対応すること、丁寧に対応すること、メモを取っておくこと、相手との議論は避けることなどが挙げられます。電話での対応では、録音ができるようにしておくこと、案件のたらい回しはしないこと、復唱して確認することなどです。

国のハラスメント対策事業について

総合的ハラスメント防止対策事業として、令和6年度は6.7億円の予算を組んでハラスメント防止対策に取り組んでいます。具体的には事業者向け、労働者向けにポスターやパンフレットを作成して配布しています。また「あかるい職場応援団」という情報提供ポータルサイトを運営しています。こ

のなかではハラスメントを受けた人向け、管理職向け、人事担当者向けなどさまざまなコンテンツを提供しています。またハラスメントを受けた企業の事例なども紹介しています。研修動画も載せていますので、中小企業などでも積極的に活用していただきたいです。また12月にはオンライン配信でシンポジウムも開催しております。カスハラについては、業種別のヒヤリングをやっているところで、業種別の対策マニュアルを作ろうと考えています。本年度は小売業のものを作る予定で、「明るい職場応援団」などに載せていくので活用していただきたい。

(文責：全中連)

※この講演に使用しましたパワーポイントの資料「カスタマーハラスメントの現状と課題について」は厚生労働省が作成した講演用の公式資料ですので、会員企業のパワハラ対策の指導等にご使用を希望される方は、本部までお知らせください。無料でメールにてお送りします。