

望月社会保険労務士事務所
代表・特定社会保険労務士 望月 正也

e-mail info@mo-mochizuki.com
tel 029-875-4326 fax 029-875-4371
URL <https://www.mo-mochizuki.com>

パリオリンピックの開会式が迫るパリ市内で行われた聖火リレーのニュースがTVで流れていました。凱旋門をのぞむシャンゼリゼ通りを皮切りに、火災で焼け落ち再建中のノートルダム大聖堂、ルーブル美術館などを通過し、聖火皿が設置された市庁舎に至るコースが組まれたとのことで、沿道では、聖火を一目見ようと集まったパリ市民たちが、ランナーに声援を送っている様子も映っていました。でも、今回のオリンピックの生放送は真夜中になるんですね……。録画が中心になりそうで、前回の東京オリンピックの様に生放送じゃないからつまらないなあ、と考えていたら、これって前回の東京オリンピックでフランスの人達が思ったことなんだと気付いてしまい、恥ずかしい気持ちになった次第です。こちらも地球の反対側から応援します！頑張れっ、日本！！

企業のカスタマーハラスメント対策

顧客が企業やその従業員に対して行う不当な要求や迷惑行為（カスハラ）は、業務への支障はもちろん、従業員のパフォーマンスや健康状態等にも影響するため、対策が必要です。厚生労働省・あかるい職場応援団の「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」の研修動画資料（令和6年6月11日改訂）が参考になるのと思いますので、以下の通りご紹介いたします。

1. カスハラに該当する行為、判断基準、対応例

この資料では、具体的な該当行為として、

長時間拘束型

リピート型

暴言型

暴力型

威嚇・脅迫型

権威型

店舗外拘束型

SNS/インターネット上での誹謗中傷型

セクシュアルハラスメント型

の9つが挙げられており、それぞれ、「該当行為例」「判断基準例」「対応方針・対応例」「該当する可能性のある刑法犯」について示されています。

例えば、長時間拘束型については、「居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する」（該当行為例）、「商品・サービスに問題がない場合、約30分を目途に判断する」など（判断基準例）、「上位者に代わる（電話対応時、来店時）」など（対応方針・対応例）、「監禁罪：刑法220条（3年以上7年以下の懲役）・一定の場所から移動の自由を奪う行為」など（該当する可能性のある刑法犯）としています。

2. カスハラ対策の基本的な枠組み（事前準備・事後対応）

ハラスメント行為を想定した事前準備として、事業主の基本方針・基本姿勢の明確化 従業員への周知・啓発 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備 対応方法、手順の策定 社内対応ルールの従業員等への教育・研修を行う、としています。

また、ハラスメント行為が実際に起こった際の対応として、事実関係の正確な確認と事案への対応 従業員への配慮の措置 再発防止のための取組み 前記までの措置と併せて、プライバシー保護や不利益取扱いされないことなどの措置を講じる、としています。

前回もお話ししましたがカスハラはさまざまな業種において深刻な被害をもたらし、生産性にも影響を与えています。皆様におかれては、自社の社員を守る意味でも、カスハラ対策について研究・検討されることをお勧めします。

【厚生労働省・あかるい職場応援団「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」】

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_custmer_hara.pdf