

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>

今日から石破新総理の下、新たな内閣が発足するそうです。でも、今月9日には解散だそうで27日の衆院選後はどうなっていることやら。個人的には立憲・民主党代表の〇〇さんの政治を見てみたいと思っています。で、今日は都民の日。私は東京生まれですので、小学校の頃はクラスの全員に「カップのバッジ」が配られて、都民の日はこれを付けて行くと、普段は有料だった井の頭公園の動物園に只で入れたことを覚えています。今も、バッジは配られているのかなあ。懐かしい記憶です。

企業の7割がカスハラ対策未対応～東京商工リサーチ調査結果より

東京商工リサーチは、「企業の顧客ハラスメント」に関する調査結果を公表しました。この調査は8月上旬にインターネットによるアンケートで実施し、5,748社から回答を得て集計されたものです。

1. 約2割の企業がカスハラを経験

「貴社では直近1年間で顧客ハラスメントを受けたことはありますか」という質問に対し、「ある」と回答した企業は19.1% (1,103社) でした。規模別では、資本金1億円以上の大企業の26.1% (567社中、148社) がカスハラを受けており、中小企業は18.4% (5,181社中、955社) でした。取引先や顧客が多い大企業のほうがクレームを受ける機会が多いことがわかります。

職種別では、宿泊業が72.0% (25社中、18社) で最も多く、次いで、飲食業 64.8% (37社中、24社)、タクシーやバスなどの道路旅客運送業55.5% (18社中10社)、サービス業、小売業という顧客と直接接触する機会の多い業種が上位を占めています。

2. 休職や退職が発生した企業も

「顧客ハラスメントの内容はどのようなものでしたか」という質問に対し、
(1) 「口調が攻撃的・威圧的だった」が73.1% (1,047社中、766社)
(2) 「長時間(期間)にわたって対応を余儀なくされた」50.1% (1,047社中、525社)
(3) 「大きな声を上げられた」38.9% (1,047社中、408社)
(4) 「一方的に話し続けられた」37.5% (1,047社中、393社)
(5) 「過度に謝罪を要求された」24.4% (1,047社中、257社)
(6) 「自社担当者の人格否定があった」24.0% (1,047社中、257社)
という順位になっています。

また、カスハラを受けたことがある企業のうち、13.5% (1,040社中、141社) がカスハラによって「休職や退職が発生した」と回答しています。

3. カスハラ対策の義務化の検討について

「顧客ハラスメントについて、どのような対策を講じていますか」という質問に対し、71.5% (5,651社中、4,041社) が「特に対策は講じていない」と回答しています。一方、対策を講じている企業は、「従業員向けの研修」、「従業員向けの相談窓口の設置」、「顧客ハラスメントの対応方針(に類するものを含む)の策定」などの対策に取り組んでいます。

政府は、企業へのカスハラ対策の義務化について、労働施策総合推進法の改正を検討しており、来年の通常国会に改正案を提出する予定になっています。内容としては、「カスハラに該当する範囲や事例を明確化し定義づけ」、「相談体制の整備を会社に義務付け」、「消費者の権利抑制にならない様留意して検討を行う」、「カスハラ予防に向けた顧客対応の研修」、「消費者権利と責任について正しく理解する教育強化」です。ほぼ間違いなく法改正されると思いますが、そうなると企業には従業員が安心して働ける職場環境をつくるために「カスハラの相談体制整備」と「従業員に対するカスハラ予防に向けた顧客対応研修」が義務化されることとなります。

【東京商工リサーチ「企業の顧客ハラスメント」に関するアンケート調査】

https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870_1527.html