

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>

今日の新聞で、政府が人手不足の業種で即戦力となる外国人労働者を受け入れる「特定技能」の対象業種について、「物流倉庫の管理」、「廃棄物処理」、「リネン製品の供給」の3分野を追加する原案をまとめ、近く有識者会議に示した上で12月の閣議決定をめざすという内容を特別委員会で発表した、という記事がありました。この3業種は人手不足が顕著みたいですが、記事を読んでいて日本もヨーロッパみたいになって行くんだろうなと、外国人労働者受け入れの明暗両方を想像してしまいました。

カスハラ被害の体験者+遭遇者は6割近くに～東京都産業労働局調査から

前回もお話ししましたが、近年社会的問題となっている「カスタマーハラスメ（カスハラ）」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月1日にはカスハラ防止条例が施行されました。

東京都産業労働局が、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女を対象（有効回答数 1,194人、構成比：15歳～19歳4.2%、20歳台・30歳台・40歳台・50歳台・60歳台各々16.8%、70歳台以上12.1%）に2024年12月6日～2024年12月13日の期間でカスハラについてWEB調査を行った結果を、令和7年3月に公表しましたので、下記でご紹介します。

1. 調査結果の内容（抜粋）

- (1) カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- (2) カスハラが増加していると思う：79.6%
- (3) 就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- (4) 就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- (5) カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- (6) カスハラ被害にあった場面は？
対面（接客時など）：51.2%、電話・メール：33.2%
- (7) 受けたカスハラ行為は？
威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、物を叩くなど）：63.8%、継続的・執拗な言動や行為（何度も電話、要求を繰り返す）：28.）%
- (8) カスハラ被害の対応方法は？
管理職・上司が対応：40.3%、自分1人で対応：32.0%、同僚が対応：31.7%
- (9) 勤務先はカスハラ対策を実施しているか？
実施している23.0%、実施してはいるが不十分：27.6%、実施していない：49.3%
- (10) 実施している場合の実施内容は？
基本方針の策定・周知：60.5%、対応マニュアルの整備46.4%
- (11) 対策をしているが実施できていない理由は？
対応のノウハウがない：46.7%、対応できる人材が不足している：37.2%
- (12) カスハラ対策として効果があると思うものは？
対応マニュアルの整備：56.4%、基本方針の策定・周知：51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」（61.5%）で、見聞きしたことがある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」（53.2%）、両方ないのは「運輸業・郵便業」（52.5%）でした。

東京都だけでなく、北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれますね。

【東京都産業労働局「カスタマーハラスメントに関する都民調査」】

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>