

《 事務所ニュース 2024年8月号 》

岩崎社会保険労務士事務所 特定社会保険労務士 岩崎健志

〒 277-0032 柏市名戸ヶ谷 1-7-8-101
URL : <http://kashiwa-iwasaki-sr.com>

TEL / FAX 04-7103-8252
E-mail : info@kashiwa-iwasaki-sr.com

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）が参考となるので、以下で紹介いたします。

◆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、①長時間拘束型、②リピート型、③暴言型、④暴力型、⑤威嚇・脅迫型、⑥権威型、⑦店舗外拘束型、⑧SNS／インターネット上での誹謗中傷型、⑨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。

◆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。

【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

「退職代行」を経験した企業の調査

東京商工リサーチは、2024年6月3日～10日、企業を対象に「人材確保の施策」と「退職代行」についてインターネットでアンケート調査を行いました（有効回答は5,149社）。今回はこの中から、主に、「退職代行」についての回答結果をご紹介します。

◆大企業は18.4%、中小企業は8.3%

「2023年1月以降、「退職代行」業者を活用した従業員の退職があったか」という質問で、大企業は499社中92社(18.4%)、中小企業は4,650社中387社(8.3%)が「あった」と回答しました。

企業全体では、「正社員・非正規社員であった」（1.9%）、「正社員のみであった」（0.9%）とあり、これらを合計し「退職代行を活用した従業員の退職があった」企業は9.3%と約1割に上りました。

◆「洗濯・理容・美容・浴場業」が最多
業種別にみると、最多の「洗濯・理容・美容・浴場業」（33.3%）に続いて、百貨店などを含む「各種商品小売業」（26.6%）、がランクインしています。

一般消費者と直接対面する接客業や販売業「自分からは言い出しにくかった」、「早く退職したかった」など、従業員が退職代行を利用する理由は様々です。そして多くの企業で、突然の退職は歓迎できるものではないでしょう。企業としては、様々なリスクから従業員を守る環境整備や、相談しやすい職場雰囲気作りがますます求められるようになるでしょう。

業務内容

労働・社会保険の書類作成及び提出代行
給与計算サービス(月次・賞与・年末調整)

労使間トラブルの相談

就業規則等の人事制度構築

個別年金相談(老齢・障害・遺族)

各種助成金の紹介、書類作成、提出代行