

社労士 NEWS>>>

>>> 2024.5 Vol.162

発行 >>>

社会保険労務士法人ワークデザイン URL : <https://www.waku-wakujinji.com>
〒939-8084 富山市西中野町 2 丁目 15-30 ミノワビル 2 階
Tel 076-413-3541 Fax 076-413-3542 Mail info@waku-wakujinji.com

CONTENTS >>>

1. 労務管理 > カスタマーハラスメントの現状と対応
2. 安全衛生 > 職場の熱中症を防ぐために

1. 労務管理

カスタマーハラスメントの現状と対応

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先などからの不当・悪質なクレームによる著しい迷惑行為のことです。被害を受けた従業員は、その対応に追われて本来の業務ができなかったり、メンタル不調に陥ったりするケースも少なくありません。

本稿では、カスタマーハラスメントの実態や、厚生労働省の対応、企業が行うべき対策などについてお伝えします。

1. カスタマーハラスメント被害状況

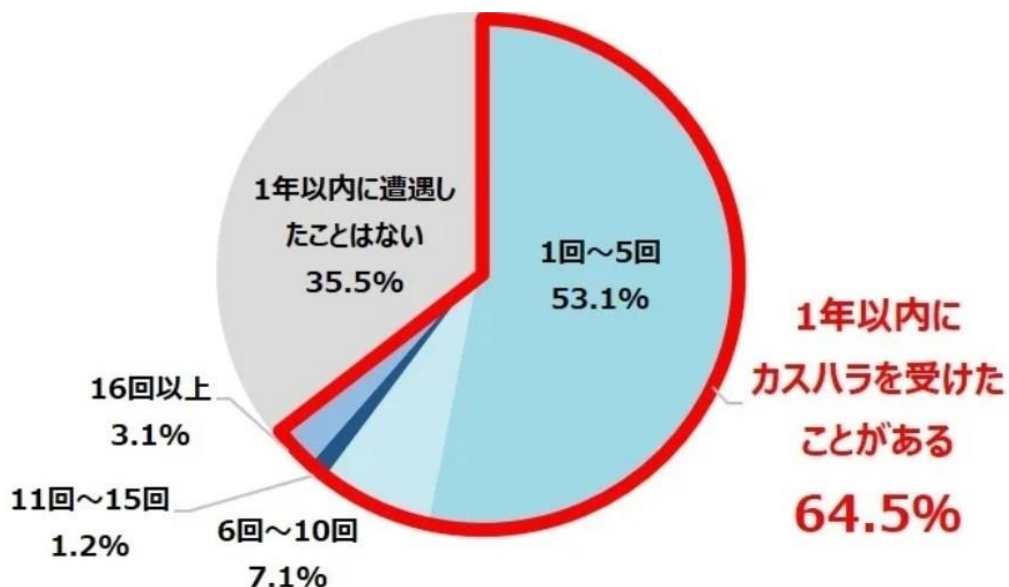
企業の危機管理を支援する「株式会社エス・ピー・ネットワーク」が2023年7月に行った調査では、直近1年間にカスタマーハラスメントを受けた企業の担当者は、64.5%にも上りました。1年間に16回以上被害を受けた人も、3.1%いました。

また、この調査では、「土下座の要求」や「3時間以上の拘束」といった甚大な被害が多いことも判明。業

界別では、卸売・小売(百貨店・スーパー・コンビニ)と交通インフラ(鉄道・飛行機・バス・タクシー)で、50%以上が「執拗な言動」や「威圧的な言動」の被害にあったと答えました。

一方、カスタマーハラスメントについて、対策の方針がない企業が55.3%、マニュアルがない企業も68.1%に上り、企業の対応の遅れが明らかになっています。

■直近1年以内に不当要求やカスハラ被害に何回くらい遭ったことがありますか。



※株式会社エス・ピー・ネットワーク「カスタマーハラスメント実態調査(2023年)」

2. 厚生労働省の対応

厚生労働省は指針のなかで、カスタマーハラスメントについて、適切な対応のための体制整備、被害者への配慮の取り組みなどを推奨しています。

2022年2月には、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、企業の対応として以下のポイントを挙げました。

<カスタマーハラスメントを想定した事前準備>

- ①基本方針の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員（被害者）のための相談体制の整備
- ③カスタマーハラスメントへの対応方法の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

<カスタマーハラスメントが起こった際の対応>

- ①事実関係の正確な確認と事案への対応
- ②従業員への配慮
- ③再発防止の取り組み
- ④相談者のプライバシー保護、不利益取扱いを行わない旨を従業員に周知

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋要約

さらに、2023年9月には、労災認定を行う際の「心理的負荷による精神障害の認定基準」を見直し、ストレスの原因となる業務上の出来事に「顧客や取引先、施設利用者等から受ける著しい迷惑行為」（いわゆるカスタマーハラスメント）を追加しています。

3. さいごに

カスタマーハラスメントは、加害者が顧客や取引先であるため、企業としては対応に苦慮しがちです。一方、適切な対策を立てることは、従業員が安心して働ける環境づくりにもつながり、ひいては生産性の向上にも寄与します。

まずは、企業のトップが基本方針を示す必要があります。そのためにも、職場におけるカスタマーハラスメント被害の実態調査から始めることを、お勧めします。

2. 安全衛生

職場の熱中症を防ぐために

夏に向かって、暑い日が多くなってきそうです。厚生労働省は5月から9月まで、「STOP！熱中症 クールワークキャンペーン」を実施しています。

本稿では、キャンペーンの主な取り組みを紹介するとともに、効果的な熱中症対策などについてお伝えします。

1. キャンペーン的主要取り組み

厚生労働省は、労働災害防止団体などと連携し、キャンペーンを通じて、企業に熱中症予防の周知・啓発を集中的に行っています。今回のキャンペーンのポイントは次の3つです。

- ①暑さ指数（WBGT）を把握し、指数に応じた熱中症予防対策を適切に講じる
- ②作業を管理する者および労働者に、あらかじめ労働衛生教育を行う
- ③糖尿病、高血圧症などの疾患がある人に、医師等の意見をふまえて配慮する

①の暑さ指数（WBGT = Wet-Bulb Globe Temperature）とは、職場の熱中症リスクを判断するための指標です。気温だけでなく湿度、風速、輻射熱（放射熱）、身体作業強度、作業服の熱特性も考慮し計算されます。厚生労働省は、職場に「暑さ指数

計」を置き、指数を計測して熱中症予防対策を講じるよう、呼びかけています。

②の労働衛生教育に必要な教材は、厚生労働省のポータルサイト「学ぼう！備えよう！職場の仲間を守ろう！職場における熱中症予防情報」から入手できます。本サイト上では、熱中症予防対策についてPDF資料やスライドショー動画で閲覧可能なほか、応急手当カードなどのツールが掲載されています。

③の糖尿病、高血圧症、心疾患、腎不全などは、熱中症の発症に影響を及ぼすおそれがあります。産業医などの助言をもとに、特に配慮する必要があります。

また、熱中症の効果的な予防法として、厚生労働省は次表のチェックを勧めています。

①前日のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 仕事前日の飲酒は控えめに
	<input checked="" type="checkbox"/> ぐっすり眠る
	<input checked="" type="checkbox"/> 熱中症警戒アラートの確認
②仕事前のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> よく眠れたか
	<input checked="" type="checkbox"/> 食事をしたか
	<input checked="" type="checkbox"/> 体調は良いか
	<input checked="" type="checkbox"/> 二日酔いしていないか
	<input checked="" type="checkbox"/> 熱中症警戒アラートの確認
③仕事中のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 単独作業を避け、声をかけ合う
	<input checked="" type="checkbox"/> 監督者は現場パトロール
	<input checked="" type="checkbox"/> 水分・塩分の補給
	<input checked="" type="checkbox"/> こまめに休憩

※厚生労働省「中小企業の事業主、安全・衛生管理担当者・現場作業員向け 働く人の今すぐ使える熱中症ガイド」より

2. 職場での熱中症による死傷災害の状況

厚生労働省の集計（令和6年1月11日時点速報値）によると、職場での熱中症による死亡者と休業4日以上の業務上疾病者の数は、2023年に1,045人に上り、ここ10年間で2番目に多い人数となっています。うち死亡者は28人です。業種別では、建設業、製造業、運送業で死傷者数の割合が高くなっています。

3. さいごに

熱中症に伴う労働災害は、被災した労働者や家族はもちろん、補償などの面で企業にも多大な影響を与えかねません。毎年、夏には必ず熱中症のリスクが高まります。本格的な暑さを迎える前に、今から職場の熱中症対策に取り組んでみてはいかがでしょうか？

Q & A

記事の中でちょっと気になる豆知識をご案内。今回は、1 ページ目の「カスタマーハラスメントの現状と対応」に関連する豆知識をお伝えします。



Q. カスタマーハラスメントの労災認定について教えてください。

A. カスタマーハラスメントの状況や当該出来事が生じるに至った経緯等も含めて総合的に考慮して、当該出来事の心理的負荷の程度を判断し、認定することとなります。なお、心理的負荷の総合評価の視点や強度を「弱」「中」「強」と判断する具体的出来事の例示を参考としてご紹介します。

心理的負荷の総合評価の視点

- ・ 迷惑行為に至る経緯や状況等
 - ・ 迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等
 - ・ 反復・継続など執拗性の状況
 - ・ その後の業務への支障等
 - ・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況等
- （注）著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。

■心理的負荷の強度を「弱」「中」「強」と判断する具体例

【「弱」になる例】

- ・ 顧客等から、「中」に至らない程度の言動を受けた

【「中」である例】

- ・ 顧客等から治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない
- ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を受け、行為が反復・継続していない
- ・ 顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を受け、行為が反復・継続していない

【「強」になる例】

- ・ 顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた
- ・ 顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった

※厚生労働省「業務による心理的負荷評価表」より