

ロウムカフェ

第162回



社会保険労務士法人 ハーモニー／代表社員　森本　哲郎 氏

Q　10月からカスハラ防止が義務化と聞きました。当社は店舗を構えて営業しているわけではないので、特に気にしていませんでしたが、何かする必要がありますか？

A　カスタマーハラスメント（カスハラ）防止の義務化は全ての事業主が対象ですから、対応が必要です。10月1日に改正施行される労働施策総合推進法では、カスハラは次の「3つを全て満たすもの」と定義されています。

①顧客等の言動であって、
②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
③労働者の就業環境が害されるもの

カスハラというと、飲食・サービス業の店舗での理不尽な言動が例としてよく挙げられますが、①でいう「顧客等」の範囲に注意が必要です。

商品の購入者やサービス利用者のほか、問い合わせをする者、取引先担当者、施設を訪れる人やその家族、施設近隣の住民など、「事業に関係を有する者」が幅広く該当します。

そのため、どのような事業形態であっても、対応が必要と言えます。

Q　例えば、取引先から厳しいクレームを受けたと従業員から相談があったら、必ずカスハラとして対処する必要があるということでしょうか

A　そうとは限りません。客観的に見て「社会通念上許容される範囲」内で行われるものは正当なクレームですから、カスハラには該当しません。事実を正確に把握し、適切な対処ができるよう、あらかじめ対応手順やルールを決めておくことが重要です。

措置の具体的内容は、セクハラやパワハラに関する防止措置と概ね同じですが、カスハラ特有の内容もあります。既存のハラスメント防止の枠組みに追加して、一体的に取り組める体制にするのが良いでしょう。

①方針を明確化し、従業員に周知・啓発する
②相談窓口を設け、適切に対応できるようにする
③発生時に、事実確認・被害者への配慮・再発防止措置を迅速・適切に行う
④特に悪質な事例への対応を定め周知・実施する
⑤プライバシー保護・不利益取扱いの禁止

③は必要に応じて取引先等の事業主へ協力を求めること、事実が確認できた場合は担当者の変更や複数名で対応する等の措置が求められます。

④は例えば警察への通報、出入り禁止の措置を講じる等をルール化して周知し、実施体制を整備することを言います。

Q　就活セクハラ防止も義務になるそうですね。当社は中途採用だけで新卒採用はしないのですが、対応が必要ですか？

A　必要です。より正確には「求職者等に対するセクハラ」と言い、10月1日に改正施行される男女雇用機会均等法で、全ての事業主に対応が義務付けられます。

就活セクハラは、新卒の学生が被害に遭うケースが典型例として挙げられますが、これに限りません。求人の応募者、説明会参加者、実習やインターンシップ参加者などに対する性的な言動によって、活動が阻害されることをいいます。

面接の場での性的な質問、個人的に交際を迫る等の行為が例として挙げられています。男性から女性に対する言動だけでなく、逆の例や同性間での言動もハラスメントになり得ます。

求職活動等に関するルールをあらかじめ明確化し、これを労働者及び求職者等に周知するとともに、求職者等に向けて相談窓口を定めて周知する必要があります。採用活動に少しでも関わる方へ研修を行い、周知・徹底を図ることも重要です。

詳しくは、厚労省の「事業主が講ずべきハラスメント対策パンフレット」をご参照ください。

【社会保険労務士法人　ハーモニー】
TEL　０４３－２７３－５９８０