

★カスタマーハラスメント

顧客の執拗なクレーム対策が企業に求められている。少しのミスに暴言を浴びせかけ、上司を呼んで土下座を求める客がいる。執拗なクレームを受けると働く人の意欲が下がり、サービスの低下につながる。厚生労働省は働く人を守るための指針作りに動き出す。

日本民営鉄道協会によると、2017年度に乗客から駅員への暴力が午後10時から終電までに77件あった。東京急行電鉄の駅員が付けているネクタイは引っ張るとすぐに外れる。外れるネクタイは酔って暴力を振るう乗客から身を守る手段の一つ。

「カスタマーハラスメント(カスハラ)」は顧客による執拗なクレームや要求をいう。カスハラはある日突然見ず知らずの人から受けて精神的に追い詰められる。ごく一部の顧客とのトラブルでも従業員は思い悩み、店頭のもめ事は他の顧客を不快にする。企業はトラブルに対処できる体制作りを急ぐ。

ある旅行会社では、カスハラ対策のガイドラインを作成し、対応が長引く場合の上司への引継ぎ方法を定め、暴力にあった場合には警察や警備会社に相談する。精神的ショックを受けた社員がカウンセラーに相談できる社外の提携窓口を用意した。

★公立保育所をICT化

千葉市は公立保育所でICT(情報通信技術)化を進める。2020年から市内全ての公立保育所にパソコン100台とタブレット端末400台を新たに配備。手書きだった業務記録をタブレットで入力できるようにし、保育所全体で一元管理する。デジタル化で人手不足の軽減を図り、保育の質の向上につなげる。

パソコンとタブレットの追加配備により、園児の出欠や健康状態、身体測定の結果などを保育士がタブレットで入力できるようになる。統計処理や市への提出書類の作成などの効率化が見込める。

市によると、今回のICT化で年間5万時間分の業務量削減が期待できる。削減分は保育計画の立案・ミーティングや情報共有に充て、質の向上を図る。

★建設現場の4割転落防止策なし

千葉労働局は、昨年12月県内の建設現場131か所を一斉臨検監督(事務所への立入調査)を行い、違反が見つかった現場は7割、92現場で是正勧告を行った。

元請事業者が下請事業者に必要な安全指導を怠る違反が58か所、足場・手すり等墜落・転落防止策が不十分な違反が52か所と、前回立入調査より大幅に増加した。特に高所に転落防止用の手すりを設けていない20か所には立入禁止等の命令を行った。

昨年は県内10件の死亡災害が発生し、建設業の事故は重大な結果につながりやすい。悪質な業者には書類送検も視野に入れて厳正に対応することのこと。

★合同捜査で運送会社を送検

千葉・東金労働基準監督署は警視庁葛飾署と合同捜査を行い、36協定を締結・提出せず時間外労働させたとして、貨物自動車運送業の(有)アクトコーポレーションと同社の取締役を労働基準法第32条(労働時間)違反の疑いで千葉地検に書類送検した。昨年5月、同社の労働者が配送中に過労が原因とみられる居眠り運転をし、2人を死傷させる事故を起こした。警察署は取締役を道路交通法(過労運転の下命・容認)違反の疑いで逮捕・送検した。事故前の時間外労働は過労死ラインを超えていた。

★契約社員にも退職金

「メトロコマース」の契約社員として駅の売店で販売員をしていた女性が正社員との間に不合理な待遇格差があるとして損害賠償を求めた訴訟の判決が東京高裁であった。「長期間勤務した契約社員に退職金の支給を全く認めないのは不合理」と正社員の少なくとも1/4の支給を認めた。



紅梅