

労務 ROAD

【カスタマーハラスメント（カスハラ）対策について

昨今注目されているカスハラですが、カスハラ対策が今後の法改正で義務化される予定です。企業としては、正当なクレームには誠実に向き合う一方で、不当なクレーム（カスハラ）は断固拒絶するというかたちで、対応を使い分ける必要があります。カスハラに対しては、会社は従業員に対し、生命・身体などの安全を確保しつつ労働できるように必要な配慮をする「安全配慮義務」を負っています。カスハラをする顧客が現れた際には、会社は安全配慮義務に基づき、従業員をカスハラから守らなければなりません。カスハラ対策を怠った結果、被害を受けた従業員が心身に不調を来した場合には、会社は従業員から、安全配慮義務違反を理由に損害賠償を請求されるおそれがあるので、要注意です。

一般企業の現場で想定されるカスハラの定義

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③労働者の就業環境が害されること



安全配慮義務が認められた事例

業種： 介護事業所	規模：従業員 30 名程度
カスハラの 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・「馬鹿野郎」「お前なんかやめちまえ」という暴言をはく ・ホーム長や従業員に人格否定をするようなあだ名をつける ・介護・看護内容の変更を強要する
施設側の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・細かくカスハラの内容を記録 ・加害者への警告文を 9 回以上送付
違反する法律	<ul style="list-style-type: none"> ・安全配慮義務違反の可能性
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・録音がなくとも記録が証拠として有効と判断された ・施設管理者が適切に警告文を送っていたことがよかった ・繰り返されるハラスメントに対しては録音や動画データがあるとなお良い ・契約解除にあたる禁止事項を起す対象者を契約書に明示すると良い

介護現場はセクハラやカスハラが起きやすい傾向にありますが、この事例では管理者であるホーム長の記録や警告文をきちんと加害者に送付していた事実により、安全配慮義務違反とはなりません。

カスハラはいつ起こるかわからず、即座に適切な対応策を取るためにも自社内での対策の強化が必須です。

【所員紹介（足立）

はじめまして、令和 6 年 8 月に入所いたしました足立と申します。前職はメーカーで営業をしておりました。よりお客様に親身に寄り添える仕事がしたいという思いが強くなり、社労士という仕事に興味を持ちました。日々学ぶ姿勢を忘れず、困った時に頼っていただけるような存在になりたいと思っております。

趣味は歌と読書です！歌うことが好きなので定期的にカラオケに行っていますが、それでも歌いたい欲を消化しきれないので、数年ぶりにアコースティックギターを練習して弾き語りができるようになりたいなと思っています。

読書は特に小説が好きで、週に 1 度は必ず本屋か図書館に行き行って新刊や気になる本が無いかチェックしています。積読本が家にどっさり積まれています。次にどれを読もうかと悩む時間もたまらなく幸せです。



VOL.929
(2411-1)



〒541-0054
大阪市中央区南本町
2-6-12
サンマリオンタワー16F
TEL:06-6224-0264
FAX:06-6224-0265
HP: <https://k-s-j.net/>
編集：井村・茅原・石田

社長が入れる
労災保険のことなら

「葛城経営研究会」

詳しくは、
06-6224-0480 まで！

～中小事業の労働保険事務は「労働保険事務組合」への加入が便利です！～

- 「労働保険事務組合」に加入するメリット
- ✔ 事業主様や家族従事者の方も労災保険に特別加入することができ、安心して仕事ができます。
- ✔ 労働保険料の分割払いで負担軽減（年 3 回の分割納付）
- ✔ 事務の効率化：労働保険の申告・納付等の労働保険事務は、労働保険事務組合が事業主様に代わって処理します。

お問い合わせは、労働保険事務組合（葛城経営研究会）へお気軽にどうぞ！

11 月労務スケジュール

- ・資格情報お知らせの確認
- ・9 月決算法人の確定申告と納税
2025 年 3 月決算法人の中間（予定）申告と納税
- ・年末調整の準備