

## ふじ社会保険労務士事務所事務所便り

特定社会保険労務士 木村藤子  
 〒569-0078 大阪府高槻市大手町 3-17-102  
 電話:090-2102-3887 FAX:050-3164-7326  
 mail:info@fujisr.ne.jp

## カスハラの深刻化に対する 対応と実態調査結果～U A ゼンセンのアンケート調査 結果などから

### ◆カスハラの深刻化に対する 業界・行政の対応

顧客による理不尽・悪質なクレームを指すカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）という言葉は、ここ数年でよく聞かれるようになりました。

最近カスハラを深刻な問題ととらえ、接客業を中心に、制度の見直しや法令の改正等の動きもみられます。例えば運送業では、SNS上での中傷のリスクのあったバスやタクシー運転手の氏名表示が、2023年5月に廃止されました。旅館業界では同年12月に施行された改正旅館業法で、不当な要求等を行う者に対し宿泊を拒否できるようになりました。さらに、東京都ではカスハラ防止条例を制定する方向を示しています。また、自民党はカスハラからの従業員保護策を企業に義務付ける法整備等の提言を行うなど社会全体におけるカスハラ対応の勢いは増えています。

企業としても、カスハラの子供・対応や従業員の保護は重要な課題となっています。厚労省は2022年2月、カスハラへの対応基準等を示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表しています。また、JR東日本などをはじめとして、企業がカスハラ対応指針を策定・公表する事例も続いています。2022年9月22日に心理的負荷による精神障害の労災認定基準が改正され、カスハラが新たな対象となったことも重要事項です。

### ◆U A ゼンセンのアンケート 結果から

そのようななか、U A ゼンセンはサービス業に従事しているU A ゼンセン所属組合員に対するカスハラ対策についてのアンケート結果を公表しました。これによると、カスハラ被害自体は前回調査時から減少している（「あなたは直近2年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか」という質問に対し46.8%が「あった」と回答。2020年時調査の56.7%から減少）ものの、回答者の半数近くがパワハラ被害の経験があるこ

とからも、依然として深刻な状況にあることがうかがえます。

迷惑行為をしていた顧客のうち、50歳代以上が75.7%と大きな割合を占めているということです。また、カスハラには「時間拘束型」、「暴力型」、「威嚇・脅迫型」、「SNS／インターネット上での誹謗中傷型」、「セクシュアルハラスメント型」といった型があり、業種・業態によっても特徴や傾向、対応が異なる（例えば、介護・福祉等を含む業種グループでは対応者は女性の割合が高く、被害回数が多くて被害期間も最も長い特徴をもち、他のグループに比べより毅然とした態度や危機退避が求められる、など）とのことです。

社会的な認知・対応が進んできたとはいえ、カスハラはさまざまな業種において深刻な被害をもたらし、生産性にも影響を与えています。U A ゼンセンは上記の調査を踏まえ、総合的な施策の推進を目的とした協議会の設置や、事業者任せきりにするのではなく、社会的な合意形成に向けた周知活動・消費者教育の強化等が必要としています。

事業主として、社員の働きやすさ・安全の確保に努めることは重要です。とくに人手不足の社会において、そうした施策を進めることは離職防止にも役立ちます。

とくに顧客対応業務の多い企業においては、一歩進んだ対策を検討してみてもいいでしょうか。

【UAゼンセン「“職場におけるカスタマーハラスメントの実態把握へ”第3弾調査実施】

<https://uazensen.jp/2024/06/05/100876/>

**高齢労働者の労働災害防止等のための補助金が拡充されています**

**高齢労働者の労働災害防止等のための補助金が拡充されています**

#### ◆令和6年度エイジフレンドリー補助金の申請受付中

本補助金は、高齢労働者の労働災害防止対策、労働者の転倒や腰痛の防止策導入等、労働者の健康保持増進策を講じる中小企業事業者が活用でき、「高齢労働者の労働災害防止対策コース」「転倒防止や腰痛予防のためのスポーツ・運動指導コース」「コラボヘルスコース」の3コースがあります。

#### ◆今年度からの拡充内容

「転倒防止や腰痛予防のためのスポーツ・運動指導コース」の補助率が4分の3に引

き上げられ、補助対象が「すべての中小事業者」へと拡充されています。

本コースは、高齢労働者に多い転倒や腰痛の防止・予防のため、専門家等による運動プログラムに基づいた身体機能のチェックおよび専門家等による運動指導等に要する経費を補助するもので、上限額は100万円（消費税を除く）です。

#### ◆複数コースの申請もOK

本補助金は、高齢労働者の労働災害防止対策（転倒・墜落災害、腰痛、熱中症、交通災害）に要する経費（階段への手すり設置工事の施工や体温を下げるための機能のある服の導入等）を補助する「高齢労働者の労働災害防止対策コース」や、労働者の健康保持増進のための取組み（禁煙指導、メンタルヘルス対策等の健康教育など）に要する経費を補助する「コラボヘルスコース」との複数コースでの申請も可能です。複数コース申請する場合、併せての上限額は100万円となります。

申請受付期間は、令和6年10月31日（木）までです。補助対象となる取組みを検討している場合には、補助金の活用も併せて検討してはいかがでしょうか。

弊所にてご相談を賜ります。

【厚生労働省「エイジフレンドリー補助金について」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_09940.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09940.html)

#### 7月の税務と労務の手続期限 [提出先・納付先]

10日

- 健保・厚年の報酬月額算定基礎届の提出期限
- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分の確定保険料の申告書の提出期限

- 労働保険料の納付

31日

- 健保・厚年保険料の納付

#### ～当事務所より一言～

梅雨真っ盛りですね。雨や雪の日は静かで案外好きだったりします。お陰様で今年も半分を終えることができました。泣いたり笑ったり、ドキドキしたりの試行錯誤の毎日、勉強や確認も必須の毎日を過ごしています。来る7月10日(水)に、大阪中之島の「中央公会堂」で開催される「大阪わかそう」という中小企業のイベントが開催されます。そこに弊所も出展します。

[大阪わかそう 2024 | 大阪府中小企業家同友会 \(osaka-doyu.jp\)](https://www.osaka-doyu.jp/)

ぜひご来場ください。