

社労士オフィス.KAN

KAN 通信

VOL74

社労士オフィス.KAN



TEL072-395-1291

連絡先： 社労士オフィス.KAN
 社会保険労務士 武用 貫汰
 〒573-0013
 大阪府枚方市星丘1-26-14
 電話：072-395-1291 F A X：072-395-1291
 e-mail: kanroumu3.lcocoa@ares.eonet.ne.jp

企業のカスタマーハラスメント対策

顧客が企業やその従業員に対して行う不当な要求や迷惑行為（カスハラ）は、業務への支障はもちろん、従業員のパフォーマンスや健康状態等にも影響するため、対策が必要です。厚生労働省・あかるい職場応援団の「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」の研修動画資料（令和6年6月11日改訂）が参考となるので、以下で紹介します。

◆カスハラに該当する行為、判断基準、対応例

この資料では、具体的な該当行為として、①長時間拘束型、②リピート型、③暴言型、④暴力型、⑤威嚇・脅迫型、⑥権威型、⑦店舗外拘束型、⑧SNS／インターネット上での誹謗中傷型、⑨セクシュアルハラスメント型の9つが挙げられており、それぞれ、「該当行為例」「判断基準例」「対応方針・対応例」

「該当する可能性のある刑法犯」について示されています。

例えば、長時間拘束型については、「居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する」（該当行為例）、「商品・サービスに問題がない場合、約30分を目途に判断する」など（判断基準例）、「上位者に代わる（電話対応時、来店時）」など（対応方針・対応例）、「監禁罪刑法220条（3年以上7年以下の懲役）・一定の場所から移動の自由を奪う行為」など（該当する可能性のある刑法犯）としています。

◆カスハラ対策の基本的な枠組み（事前準備・事後対応）

ハラスメント行為を想定した事前準備として、事業主の基本方針・基本姿勢の明確化→従業員への周知・啓発→従業員（被害者）のための相談対応体制の整備→対応方法、手順の策定→社内対応ルールの従業員等への教育・研

修を行う、としています。

また、ハラスメント行為が実際に起こった際の対応として、事実関係の正確な確認と事案への対応→従業員への配慮の措置→再発防止のための取組み→前記までの措置と併せて、プライバシー保護や不利益取扱いされないことなどの措置を講じる、としています。

【厚生労働省・あかるい職場応援団「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」】

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_custmer_hara.pdf

通称使用を認める企業が多数も課題あり～経団連の調査より

◆通称使用を認める企業が多数

社員の通称（旧姓含む）使用は、最近では多くの企業が認めているところでしょう。メリットとして、従業員の実

績の連続性が担保される、結婚・離婚等のプライバシーが保たれる、メールアドレス等の変更が不要といった点が挙げられます。他方、戸籍名が必要な手続きもあるため、社内では戸籍名と通称の2つを管理しなければならず、事務手続きが煩雑になるなどの課題も認められています。

◆通称使用に関する調査

一般社団法人日本経済団体連合会は、企業での通称使用について調査結果を公表しました。以下はその要点です。

① 通称（ビジネスネーム）の使用

調査対象企業の約90%以上が、役職員（役員を含む社員）に対して通称の使用を認めています。姓だけでなく、名の部分も含めて自由に選ぶことを認めている企業もあります。また、婚姻・離婚等に関係なく、自由に姓を選ぶことを認めている企業も存在します。

② 通称使用に関連する課題
書類や帳票において、通称と戸籍姓の統一が確立できず、関係する社員の混乱を招くケースがあります。また、社内システムが通称使用に対応していないため、管理が煩雑になることがあります。

③ 女性エグゼクティブの姓（氏）の取扱い
調査対象企業の女性役

員の約96%が、役職員に対して通称の使用を認めていると答えています。

この調査結果からは、通称の使用が広く認められている現状と、それだけでは解決できない課題が読み取れます。夫婦別姓制度の議論も活発化する中で、誰もが働きやすい社会となるために、企業ができることを考えていきたいですね。調査の詳細は以下をご覧ください。

【一般社団法人 日本経済団体連合会「企業」における社員の姓（氏）の取扱いに関する調査結果および「女性エグゼクティブ」の姓（氏）の取扱いに関する緊急アンケート結果】

<https://www.keidanren.or.jp/policy/2024/044.html>

8月の税務と労務の事務期限 [提出先・納付先]

13日

- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出 <前月以降に採用した労働者がいる場合>
[公共職業安定所]

9月1日

- 個人事業税の納付 <第1期分> [郵便局または銀行]
- 個人の道府県民税・市町

村民税の納付 <第2期分> [郵便局または銀行]

- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況の届出 (雇用保険の被保険者でない場合) <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]

～当事務所より一言～

皆さま夏バテせずにお過ごしでしょうか？
パリオリンピックは日本の頑張ってる姿を見ると元気になりますが、時差の関係で睡眠不足です。
・
コロナウィルスも真夏というのに相当流行している模様です。異常に暑い日が続いておりますが皆様ご自愛ください。

