



ソラーレ通信>>>

>>> 2024.5

発行 >>>

ソラーレ社会保険労務士法人 URL : <https://www.solare-sr.com>

〒140-0011 東京都品川区東大井 5-14-11 セントポールビル 7F

Tel > 03-6712-8889

Fax > 03-6712-8885

Mail > info1web3@solare-sr.com

CONTENTS >>>

1. 労務管理 > カスタマーハラスメントの現状と対応
2. 安全衛生 > 職場の熱中症を防ぐために
3. 提 供 > 経営に役立つリポート
4. コ ラ ム > ソラーレスタッフより

1. 労務管理

カスタマーハラスメントの現状と対応

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先などからの不当・悪質なクレームによる著しい迷惑行為のことです。被害を受けた従業員は、その対応に追われて本来の業務ができなかったり、メンタル不調に陥ったりするケースも少なくありません。

1. カスタマーハラスメント被害状況

企業の危機管理を支援する「株式会社エス・ピー・ネットワーク」が2023年7月に行った調査では、直近1年間にカスタマーハラスメントを受けた企業の担当者は、64.5%にも上りました。1年間に16回以上被害を受けた人も、3.1%いました。

また、この調査では、「土下座の要求」や「3時間以上の拘束」といった甚大な被害が多いことも判明。業

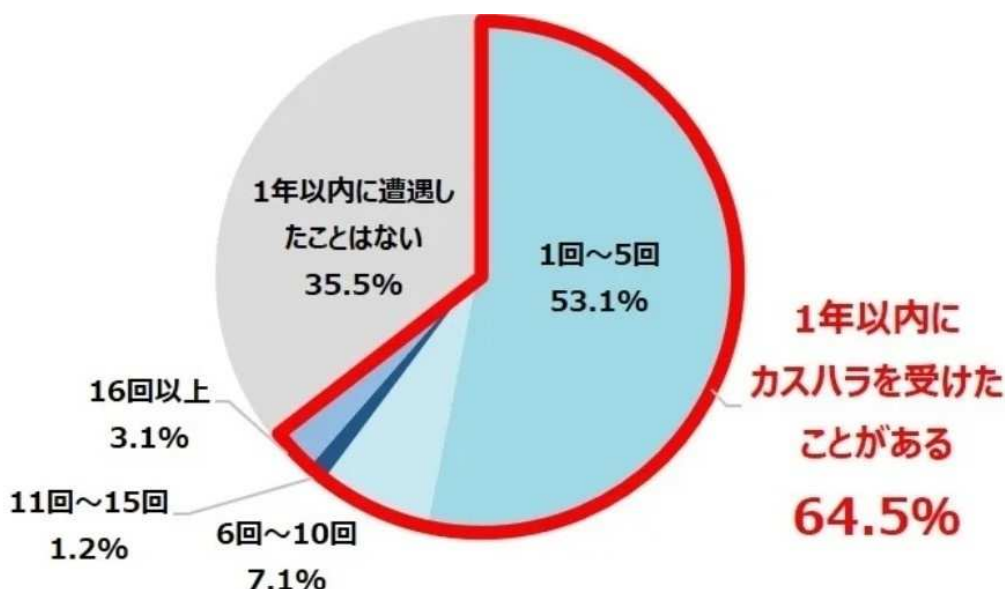
界別では、卸売・小売(百貨店・スーパー・コンビニ)と交通インフラ(鉄道・飛行機・バス・タクシー)で、50%以上が「執拗な言動」や「威圧的な言動」の被害にあったと答えました。

一方、カスタマーハラスメントについて、対策の方針がない企業が55.3%、マニュアルがない企業も68.1%に上り、企業の対応の遅れが明らかになっています。

本稿では、カスタマーハラスメントの実態や、厚生労働省の対応、企業が行うべき対策などについてお伝えします。

■直近1年以内に不当要求やカスハラ被害に何回くらい遭ったことがありますか。

※株式会社エス・ピー・ネットワーク「カスタマーハラスメント実態調査(2023年)」



2. 厚生労働省の対応

厚生労働省は指針のなかで、カスタマーハラスメントについて、適切な対応のための体制整備、被害者への配慮の取り組みなどを推奨しています。

2022年2月には、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、企業の対応として以下のポイントを挙げました。

<カスタマーハラスメントを想定した事前準備>

- ①基本方針の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員（被害者）のための相談体制の整備
- ③カスタマーハラスメントへの対応方法の策定
- ④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

<カスタマーハラスメントが起こった際の対応>

- ①事実関係の正確な確認と事案への対応
- ②従業員への配慮
- ③再発防止の取り組み
- ④相談者のプライバシー保護、不利益取扱いを行わない旨を従業員に周知

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋要約

さらに、2023年9月には、労災認定を行う際の「心理的負荷による精神障害の認定基準」を見直し、ストレスの原因となる業務上の出来事に「顧客や取引先、施設利用者等から受ける著しい迷惑行為」（いわゆるカスタマーハラスメント）を追加しています。

3. さいごに

カスタマーハラスメントは、加害者が顧客や取引先であるため、企業としては対応に苦慮しがちです。一方、適切な対策を立てることは、従業員が安心して働ける環境づくりにもつながり、ひいては生産性の向上にも寄与します。

まずは、企業のトップが基本方針を示す必要があります。そのためにも、職場におけるカスタマーハラスメント被害の実態調査から始めることを、お勧めします。

2. 安全衛生

職場の熱中症を防ぐために

夏に向かって、暑い日が多くなってきそうです。厚生労働省は5月から9月まで、「STOP！熱中症 クールワークキャンペーン」を実施しています。

本稿では、キャンペーンの主な取り組みを紹介するとともに、効果的な熱中症対策などについてお伝えします。

1. キャンペーンの主な取り組み

厚生労働省は、労働災害防止団体などと連携し、キャンペーンを通じて、企業に熱中症予防の周知・啓発を集中的に行っています。今回のキャンペーンのポイントは次の3つです。

- ①暑さ指数（WBGT）を把握し、指数に応じた熱中症予防対策を適切に講じる
- ②作業を管理する者および労働者に、あらかじめ労働衛生教育を行う
- ③糖尿病、高血圧症などの疾患がある人に、医師等の意見をふまえ配慮する

①の暑さ指数（WBGT=Wet-Bulb Globe Temperature）とは、職場の熱中症リスクを判断するための指標です。気温だけでなく湿度、風速、輻射熱（放射熱）、身体作業強度、作業服の熱特性も考慮し計算されます。厚生労働省は、職場に「暑さ指数

計」を置き、指数を計測して熱中症予防対策を講じるよう、呼びかけています。

②の労働衛生教育に必要な教材は、厚生労働省のポータルサイト「学ぼう！備えよう！職場の仲間を守ろう！職場における熱中症予防情報」から入手できます。本サイト上では、熱中症予防対策についてPDF資料やスライドショー動画で閲覧可能なほか、応急手当カードなどのツールが掲載されています。

③の糖尿病、高血圧症、心疾患、腎不全などは、熱中症の発症に影響を及ぼすおそれがあります。産業界などの助言をもとに、特に配慮する必要があります。

また、熱中症の効果的な予防法として、厚生労働省は次表のチェックを勧めています。

①前日のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 仕事前日の飲酒は控えめに
	<input checked="" type="checkbox"/> ぐっすり眠る
	<input checked="" type="checkbox"/> 熱中症警戒アラートの確認
②仕事前のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> よく眠れたか
	<input checked="" type="checkbox"/> 食事をしたか
	<input checked="" type="checkbox"/> 体調は良いか
	<input checked="" type="checkbox"/> 二日酔いしていないか
	<input checked="" type="checkbox"/> 熱中症警戒アラートの確認
③仕事中のチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 単独作業を避け、声をかけ合う
	<input checked="" type="checkbox"/> 監督者は現場パトロール
	<input checked="" type="checkbox"/> 水分・塩分の補給
	<input checked="" type="checkbox"/> こまめに休憩

※厚生労働省「中小企業の事業主、安全・衛生管理担当者・現場作業員向け 働く人の今すぐ使える熱中症ガイド」より

2. 職場での熱中症による死傷災害の状況

厚生労働省の集計（令和6年1月11日時点速報値）によると、職場での熱中症による死亡者と休業4日以上の業務上疾病者の数は、2023年に1,045人に上り、ここ10年間で2番目に多い人数となっています。うち死亡者は28人です。業種別では、建設業、製造業、運送業で死傷者数の割合が高くなっています。

3. さいごに

熱中症に伴う労働災害は、被災した労働者や家族はもちろん、補償などの面で企業にも多大な影響を与えかねません。毎年、夏には必ず熱中症のリスクが高まります。本格的な暑さを迎える前に、今から職場の熱中症対策に取り組んでみてはいかがでしょうか？

Q & A

記事の中でちょっと気になる豆知識をご案内。今回は、1 ページ目の「カスタマーハラスメントの現状と対応」に関連する豆知識をお伝えします。



Q. カスタマーハラスメントの労災認定について教えてください。

A. カスタマーハラスメントの状況や当該出来事が生じるに至った経緯等も含めて総合的に考慮して、当該出来事の心理的負荷の程度を判断し、認定することとなります。なお、心理的負荷の総合評価の視点や強度を「弱」「中」「強」と判断する具体的出来事の例示を参考としてご紹介します。

心理的負荷の総合評価の視点

- ・ 迷惑行為に至る経緯や状況等
 - ・ 迷惑行為の内容、程度、顧客等（相手方）との職務上の関係等
 - ・ 反復・継続など執拗性の状況
 - ・ その後の業務への支障等
 - ・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況等
- （注）著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。

■心理的負荷の強度を「弱」「中」「強」と判断する具体例

【「弱」になる例】

- ・ 顧客等から、「中」に至らない程度の言動を受けた

【「中」である例】

- ・ 顧客等から治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない
- ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を受け、行為が反復・継続していない
- ・ 顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を受け、行為が反復・継続していない

【「強」になる例】

- ・ 顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた
- ・ 顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・ 心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった

※厚生労働省「業務による心理的負荷評価表」より

3. 提供

『経営に役立つレポート』を無料でご提供いたします！

弊所がお届けするレポートは、経営に役立つ情報が満載です！

ビジネスにおける経営戦略、企画・営業、広報、人事管理などのマネジメントに関連する情報から、法改正やデジタル化の進展といったビジネストレンドに関する情報まで、多岐にわたる内容を取り揃えております。

以下のレポートの中からご興味のあるテーマがございましたら、弊所あてにお気軽にご連絡ください。ご希望のレポートを“無料”にてお届けいたします！



今月の経営に役立つレポート

レポート番号	タイトル	内容
#48081 (全6ページ)	賃上げ時代に重要な「同一労働同一賃金」で ビジネス的平等を実現	<ul style="list-style-type: none">・2024年4月の法改正で重要となる同一労働同一賃金・同一労働同一賃金の肝は「均等待遇・均衡待遇」・同一労働同一賃金に違反した場合のペナルティー・均等待遇・均衡待遇を賃金に落とし込む際の考え方 等
#48082 (全6ページ)	「社長と幹部の2.0」激動の時代を共に乗り切る 社長と幹部社員の付き合い方	<ul style="list-style-type: none">・明日から幹部社員がいなくなってしまうたら……・社長が幹部社員に抱く勘違い・見直そう、幹部社員との付き合い方・社長と幹部の2.0
#48083 (全5ページ)	【有利な契約】自社が不利にならない 「契約期間」の定め方	<ul style="list-style-type: none">・契約期間を長くしたほうがよい場合と短いほうがよい場合・契約書における契約期間の3つの定め方・契約期間はどれくらいが適切なのか？
#48084 (全6ページ)	【産業医監修】ウチの社員は「6月病」？ 主な症状や医療機関の受診のポイントを紹介	<ul style="list-style-type: none">・6月病の社員にご用心・6月病になりやすい社員を早期に発見する・不調が1~2週間続くなら、医療機関での受診を勧める・医師の意見を参考に、休職や職場復帰について判断する 等
#48085 (全4ページ)	やらかしがちな賃金トラブルにご用心。 未払いや過払いなどへの対処法	<ul style="list-style-type: none">・賃金実務で「あれっ？」と思ったら・遅刻や早退をした社員の賃金を控除したい・未払い分を支払わなければならない・過払い分を返還してもらわなければならない

お気軽にご用命ください

TEL >>> 03-6712-8889
FAX >>> 03-6712-8885

貴社名		ご担当者様	部署・所属
所在地	〒		
E-mail		Tel	
ご希望のレポート番号			

※ご記入いただきました個人情報は、レポートのご案内およびお届けすることを目的とし、それ以外では利用いたしません。

お困りのことがございましたらお気軽に弊所までご相談ください。



竹中 幹夫

ここ数年、GWは家族で春キャンプを楽しむのが恒例になっています。
今年は諸事情があって、息子と二人で千葉（館山）にキャンプに行ってきました。
二人でのキャンプは初めてで、どうなることかと思いましたが、テント張り・火をおこし・BBQなど積極的に手伝ってくれて、時にはドタバタしながらも楽しみながら自然を満喫することが出来ました。

コロナ禍で加熱したキャンプブームも下火になっているようですが、我が家のキャンプ熱はまだまだ続きそうです。



野々山 環

今年のGWはなぜか例年になく気持ちに余裕があるなと思っていたら、ここ2年のGWは、当時学んでいた講義に連休後半をがつつり持っていかれてたからだ気づきました。

気持ちに余裕があると普段やらないこともやろうと思えるんですね。今年は久々に洋服の整理をしました。

何年も着ていなかったもの、デザインが年齢的に厳しくなったものなどたくさん処分したら気分もすっきりしてきました。

また、買ったことが記憶から抜け落ちていた洋服も何点か発見、新しいものをゲットしたようなお得感も感じる事ができました。

主に自宅で過ごしたGWでしたので次の夏休みはどこかに出かけたいなと思っています。



佐々木 良

令和7年4月から育児休業給付の期間延長の審査を厳格化する方針が決定されました。

給付金受給期間を延ばす目的で、人気の高い保育所に申請し意図的に落選を図る行為を防止する狙いがあります。これにより育児休業者・人事担当者ともに適正な制度理解が必要となります。男性の育児休業取得者も増えていますので、お客様への情報発信を心掛けていきます。



関根 智樹

5月連休に横須賀市にある猿島に行ってきました。猿島って皆さんご存じでしょうか？

猿島とは、東京湾に浮かぶ、明治14年から昭和20年までの64年間、民間人の立ち入りが許されなかった旧日本軍の要塞島です。首都防衛の要衝の島で煉瓦造りの兵舎や弾薬庫、大きなトンネルなどが見事に残っています。そして東京の近くにありながら自然がいっぱいの常緑の島です。最近ではラピュタや千と千尋の神隠しなどのジブリ映画の景色の世界にいるような体験が出来ることで有名になっている島です。連休中だったので、かなり混んでいましたが、もう少し空いているときに行けたら、きっともっとノスタルジックな気分を味わえたのかなと思いました。



堀内 和希

5月といえば母の日ですね！あまり母親に直接感謝の言葉を伝えるのは得意ではないのですが、母の日には毎年ささいなプレゼントを添えて感謝の言葉を伝えるようにしています。昨年はゴディバのチョコケーキだった様な気がします。今年は何をプレゼントしようか。皆さんは母の日にどんなプレゼントを贈りますか？



大谷 裕美

GW 中は皆様いかがお過ごしでしたか？

私は 1 日だけ実家に帰省し、あとは自宅の片付けや読書や買い物、あっという間の GW でした。

映画が大好きで邦画も洋画もホラーも大好き。GW 中も何本か観ました。(Amazon プライムですが) 中でも邦画で一番好きな映画は、名作の『ジョゼと虎と魚たち』が大好きで何回も観たくなる映画です。とにかく切ない純愛ストーリーで、主演の妻夫木 聡と池脇千鶴が役にピッタリで映画の中での綺麗な映像や音楽も大好きです。皆さんも何度も見るお気に入りの映画ってありますか？私は泣きたい時(デトックス)に観ます。心が澄んでリセットできるんです。



樋田 美奈子

「出会いは、スローモーション、軽いめまい誘うほど」中森明菜復活に感慨深い樋田です。

さて、今月ご紹介する本は、こちら、D・カネーギー著の「人を動かす」です。先月は、なぜこの本を選んだのか？とお伝えしましたが、それは、私事ですが、3月21日付で「主任」に昇進したからです。主任は、会社から与えられる最初のポジションなわけで、現場をまとめるリーダーとして、他メンバーの模範になれるようまた、管理職と現場をつなぐパイプ役になり、ソラレの成長に繋がるよう、業務に日々邁進したいと思います。

ということで、こちらの本を選びました。改めて、素晴らしい本であることを感じました。

どんな人間であれ、自分に一番関心があり、同情を求め、自己の重要感への欲求が強く、自分の主張を正しいものだと思い込んでしまいがちです。相手の尊厳を傷付けずに良好な関係や結果を築くために必要なエッセンスが盛り込まれています。

その中で、印象に残った一説をご紹介します。

クリスマスの笑顔

元手はいらない。しかも、利益は莫大。与えても減らず、与えられた人は豊かになる。

一瞬の間、見せれば、その記憶は永久に続く。どんな金持ちもこれなしでは暮らせない。どんな貧乏人もこれによって豊かになる。家庭に幸福を、商売に善意をもたらす。友情の合言葉。疲れた人にとっては休養、失意の人にとっては光明、悲しむ人にとっては太陽、悩める人にとっては自然の解毒剤となる。買うことも、強要することも、借りることも、盗むこともできない。無償で与えてはじめて値打ちが出る。

どんな時も『笑顔』であり続けたいと思います。

次回ご紹介する本は、こちら、宮島未奈著「成瀬は天下を取りに行く」です。2024年本屋大賞を受賞した作品です。次は、天下を取りに行くぞ～！



伊藤 紀代美

今年のゴールデンウィーク、皆さまはどのように過ごされましたか。

私は、家族で近場の温泉や観光地を巡り、大いに楽しみましたが、その一方で、つくづく休み下手だなあと実感しました。普段の土日にも言えることなのですが、「休日はリフレッシュしないもったいない」とばかりにせっせと外出し、疲れを残したまま休み明けを迎え・・・の繰り返し。自分に合った休み方を身に付けられないといけないな、と今更ながらに感じています。旅行で非日常感を味わうのはもちろん良いものですが、自宅で趣味に没頭するか、掃除などの単純作業に集中するか、そういった過ごし方がリフレッシュにはとても有効だそう。平日の仕事のパフォーマンスを上げるためにも、その時々コンディションに応じた休息の取り方を探していきたいなと思います。



渡辺 健太郎

忙しく過ぎる日々の中でも心穏やかに過ごせる環境は大切です。しかし、時には自分の思い通りにならずストレス（怒り）を感じることはありませんか？

怒りを抑える方法として「アンガーマネジメント」が知られていますが、怒りの最中に実践できる簡単な手法として、「書いて捨てる」ことで怒りを抑制できるとの研究結果を名古屋大学が発表したそうです。怒りを感じた時の状況を紙に書き、ゴミ箱に捨てると怒りが減少するとのことです。（ただ箱に入れるだけでは効果がないようです）

紙に書くことでより鮮明に記憶に残ってしまうのでは？とも思いますが、まずは試してみようと思います。



佐藤 裕太

「3年目の浮気」は昭和の名曲ですが、私は先日の3年目の結婚記念日に「3年目のプロポーズ」をしました。ノロケではなく、本コラムで書きたいのは「観念の打破」と「感謝力の大切さ」でございます。

プロポーズは、「求婚」という申込行為ことですので、通常は結婚前に行うものですね。もちろん約3年前に私も妻にプロポーズをしました。でも、嬉しいことやハッピーなことは何回やっても良いのではないかと、サプライズで実行してみました。

新しい試みでした。

当日は、結婚記念日に予約したレストランで食事をし、館内散策と偽り、併設されている教会へ移動……。日々の感謝の手紙を読み上げて、花束を渡し、地面に膝をついて「今後も結婚してください」とプロポーズをしました。

とても感激して泣いて喜んでもらえました。

それを見て私もすごく優しい気持ちで一杯になりました。

やってみて良かったです。また、日々の感謝を面と向かって伝えるのはとても大事ですね。



大谷 雄二

GWに妻と娘と一緒に通っているダンス教室の発表会がありました。

その日までにコツコツと親子で練習してきたダンスを大井町のきゅりあんの大ホールで披露しました。

ダンス教室には26クラスあって、それぞれが4~5分踊るので開始から終了まで約2時間です。親子ダンスは2クラスあります。うちのチームは14人で子供6人、大人8人です。大人が子供より2人多いのは母・子が4組で、父・母・子が2組だからです。つまり父が私ともう1人いるということ。

この歳になって1000席ある大ホールでダンスすることになるとは、人生は小説より奇なりという感じですね。観客はダンス教室の生徒の家族・親戚・友人などです。満席ではないけれど半分以上の席が埋まっていました。

上手とは言えませんが、自分としては頑張って練習して来たと思うので、やり切った感がありました。何度もメンバーで集まって自主練して来たので、皆もやり切った表情でした。

ダンス・ミュージックはyoasobiの「夜に駆ける」です。

踊り終わった後の拍手と歓声が気持ちよかったです！爽快！！

曲のおかげだと思っけれど。

次回のダンス・ミュージックは何になるのか？楽しみです！