

大声で威圧カスハラ

厚労省対策指針案 該当例を明示

顧客から理不尽な要求などを受ける「カスタマーハラスメント(カスハラ)」を巡り、労働政策審議会(厚生労働相の諮問機関)の分科会は20日、企業向けの対策指針案を取りまとめた。大声での威圧などカスハラに該当する行為を例示し、各企業に対応を促す。

め、近く初めて対策指針を策定する。

指針案ではカスハラについて、社会通念上の許容範囲を超え、従業員の就業環境が害される顧客の言動と定義。苦情が全て該当する

わけではなく、正当な申し入れなどはカスハラに当たらないことも明記した。その上で、カスハラの具体例として、大声での威圧や土下座の強要などを示した。企業は職場での対処方針の

策定や被害相談に対応できる体制整備を進めるほか、悪質な客には警察への通報や店舗などへの出入り禁止といった措置を取ることも検討するべきだとした。

また、この日の分科会では、就職活動中の学生らに対する性的な嫌がらせ「就活セクハラ」の対策指針案もまとめられた。企業には就業規則などで規定を明記し、被害を確認した際には加害者の懲戒処分などを適正に行うよう求めた。

今年10月に施行される見通しの改正労働施策総合推進法で、事業者は従業員をカスハラから守る対策を取ることが義務付けられる。厚労省は義務化に向けて企業に準備を進めてもらった

指針で示された主なカスハラの例

- ▽代金の著しい減額の要求
- ▽SNSなどへ悪評を投稿することを示唆する
- ▽同様の電子メールを繰り返し送りつける
- ▽長時間の居座りや電話での拘束
- ▽土下座を強要
- ▽大きな声をあげて威圧する