

チコ労務管理事務所通信

カスハラは放置は企業の責任を問われます

昨年12月に公表された連合の調査結果によると、カスタマー・ハラスメントで一番多いのは「暴言」(55.3%)、次いで「説教など、権威的な態度」(46.7%)だそうです(「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」)。この調査は、18歳～65歳の被雇用者・フリーランスで、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人1,000名に質問を行ったものです。

◆カスハラは増えている

人手不足によるサービスの変化・低下やコロナ禍を背景に、カスタマー・ハラスメントの発生件数が増えています。直近5年間で「発生件数が増えた」との回答が36.9%あったそうです。

カスハラが発生したきっかけとして、勘違いや嫌がらせ、商品・サービスへの不満もありますが、「制度上の不備」との回答が16.3%あったそうです。制度の不備とは、「不備な制度の放置」でもありますので、会社の責任という面が強いと思われます。

◆カスハラ放置の影響

どのようなきっかけのカスハラでも、それを放置していると会社の安全配慮義務違反を問われることにつながります。会社は、従業員の心身の安全を守る必要がありますが、この調査によると、カスハラ対応マニュアルの作成や研修を行っている会社は半数以下です。

カスハラにより、従業員のストレスが高まり心身に不調が発生し業務が行えなくなる、満足な対応が行えない会社の状況を見た他の従業員が辞めてしまう、そうした情報が広まり人材の採用ができない、といった悪循環が生まれます。

カスハラを放置しない、発生した場合のサポートを行うことについて、現場任せにせず、カスハラを容認しない方針を会社として対外的に発表する、社内規則



を整備する、マニュアルを整備するといった対策について、会社は十分に検討して実施する必要があります。

【連合「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」】
<https://www.jtuc-rengo.or.jp/info/chousa/data/20221216.pdf>

外国人雇用の届出状況を発表～厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ

厚生労働省は、令和4年10月末現在の外国人雇用についての届出状況の取りまとめを公表しました。

外国人雇用状況の届出制度は、労働施策総合推進法に基づき、外国人労働者の雇用管理の改善や再就職支援などを目的とし、すべての事業主に、外国人の雇入れ・離職時に、氏名、在留資格、在留期間などを確認し、厚生労働大臣（ハローワーク）へ届け出ることを義務付けています。

◆外国人労働者数は182万2,725人で、過去最高を更新

外国人労働者数は182万2,725人で、前年比で9万5,504人増加し、届出が義務化された平成19年以降、過去最高を更新しました。対前年増加率は5.5%と、前年の0.2%から5.3ポイント増加しています。

◆外国人雇用の事業所も過去最高の約30万社に

外国人を雇用する事業所数は29万8,790所で、前

年比1万3,710所増加し、届出の義務化以降、こちらでも過去最高を更新しています。ただ、対前年増加率は4.8%と、前年の6.7%から1.9ポイントの減少でした。

◆国籍別では、ベトナムが46万2,384人で最多

国籍別では、ベトナムが最も多く46万2,384人で、外国人労働者数全体の25.4%を占めています。次いで中国38万5,848人（全体の21.2%）、フィリピン20万6,050人（全体の11.3%）の順となっています。

前年増加率が高い主な3か国は、インドネシアが前年比47.5%増で7万7,889人、次いでミャンマーが前年比37.7%増の4万7,498人、ネパールが前年比20.3%増の11万8,196人の順となっています。

◆在留資格別では、「技能実習」が34万3,254人で、前年比8,534人減

在留資格別では、「専門的・技術的分野の在留資格」が47万9,949人で、前年比8万5,440人（21.7%）の増加、「特定活動」が7万3,363人で、前年比7,435人（11.3%）増加、「身分に基づく在留資格」が59万5,207人で、前年比1万4,879人（2.6%）増加しました。

一方で、「技能実習」は34万3,254人で、前年比8,534人（2.4%）減少し、「資格外活動」のうち「留学」は25万8,636人で、前年比8,958人（3.3%）減少しています。

【厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（令和4年10月末現在）】

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_30367.html

高齢者雇用の情報サイト「高齢者雇用対策ラボ」公開

◆人生100年時代の高齢者雇用

人生100年時代といわれて久しく、理由は様々ながら、働き続けたいと考える高齢者は多くいます。政府も、65歳までの雇用確保の義務、70歳までの就業確保の努力義務を課すなど、これを後押ししています。2040年までには2.4人に1人が60歳以上になるといわれるなかで、企業としては「高齢の従業員にどう働いてもらうのか」を、いっそう真剣に考える必要があるといえるでしょう。

◆「高齢者雇用対策ラボ」

厚生労働省は、高齢者雇用対策の情報ポータルサイト「高齢者雇用対策ラボ」を公開しました。事業

主に課されている義務や努力義務、相談支援や仕事のあっせんサービス、助成制度など、高齢者本人のみならず、企業や自治体にとっても役立つ情報が掲載されています。高齢者雇用に悩む企業にとっては、推進事例等を公表している「70歳雇用事例サイト」（（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構）とあわせて、情報収集に使うことができそうです。

◆トラブルを防ぎ、意欲を引き出す体制づくりを

高齢者雇用には、働き手確保というメリットがある一方で、気をつけたい点もあります。例えば、負担を減らしつつ、意欲を引き出すような賃金や仕事内容をいかに設定するのか、働き方への要望にどの程度応じるのか、若手やミドル層とのバランス調整や、加齢に伴う変化を意識した労働災害対策なども必要となるでしょう。

情報サイト等を活用して、高齢者に生き生き働いてもらうための体制づくりを進めていきましょう。

【厚生労働省「高齢者雇用対策ラボ」】

<https://www.kourei-koyou.mhlw.go.jp/>

【（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構「70歳雇用事例サイト」】

<https://www.elder.jeed.go.jp/>

人事労務に関する手続き・ご相談・お問い合わせは…
チコ労務管理事務所

連絡先：〒130-0014 東京都墨田区亀沢4-19-3
電話：03-3625-2927 FAX：03-6751-8185