

求められるカスハラ対策

三重県は客が従業員などに理不尽なクレームや言動をするカスタマーハラスメント（カスハラ）に対して、罰則付きの防止条例を制定する方針を固めた。来年度議会への条例提出を目指しており、可決、成立すれば全国初の罰則付きの防止条例となる。

今年6月に改正された労働施策総合推進法により、事業主に対してカスハラの防止措置が義務化された。これを踏まえ、県としてもハラスメントを行った者に対する罰則を盛り込むことでカスハラ防止をより強く推進していく姿勢だ。

顧客からのひどい暴言、不当な要求を「お客様は神様」と泣く泣く見過ごしてきた企業も少なくないと思う。社会としてカスハラに対する認識を変える時代が来ている。

企業では人手不足が続く中で、人材の確保が大きな経営課題となっている。人材を確保するには、労働環境を健全に保とうとする企業の姿勢が、より重要になってきている。

昨年度に県が実施した「三重県カスタマーハラスメント実態等調査報告」によると、カスハラがあった企業の従業員において、45.3%が「何らかの影響あり」と回答した。カスハラが原因となり配置転換や通院、離職、休業に至る事例が発生している。また、実際に被害を受けた従業員だけでなく周りの従業員にも不安や恐怖心など悪影響を及ぼしている。

当社では企業などを対象にした研修を行っている。最近では従業員向けの「カスハラ対策研修」に関する問い合わせが増えている。企業も具体的な取り組みに向けて動き出しており、カスハラ対策への関心の高さがうかがえる。

大切な人材をカスハラ被害によって失わないよう、また社員ひとりひとりのモチベーションを守るためにも、カスハラに組織的に対応する策を講じておくことが、カスハラを一人で抱え込むことのない働きやすい職場づくりの一助となるかもしれない。

（会員事業部 研究員 山本 奈月）