



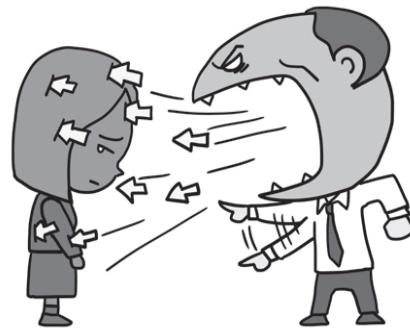
あなたの立場で問題を解決するコンサルタントです

迷惑行為や悪質クレームから従業員を守る

取引先との「カスハラ」対策

「カスハラ」とはカスタマーハラスメントの略称で、顧客や取引先などから暴言や脅迫、過剰な要求をされたり、商品やサービスに対して不当な言いがかりをつけられたりする迷惑行為を指す。

連合北海道などで行く北海道勤労者安全衛生センター(札幌)が3月13日まで、「2023年度取引先からのカスタマーハラスメント」のアンケート調査を実施している。これは



昨年度に実施した、顧客などからのカスハラ調査に次ぐ2回

「道商工連」に同封してチラシやパンフ無料配布

道商工連が毎月10日に発行している会報紙『道商工連』に、皆さまが製作したチラシやパンフレットなどの宣伝物を同封して、会員企

業の皆さま宛てに無料で配送します。

毎月、月末まで(12月は20日まで)に250部を道商工連までお届けください。

目。道商工連加盟企業の従業員の皆さんにもご協力をいただいている。

取引先によるカスハラ

2019年(令和元年)6月5日に女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、これに伴いパワーハラスメント(パワハラ)防止対策の実施が事業者の義務になった。

翌年1月には、カスハラに対して事業主が対応する体制の整備と被害者へ配慮した取り組みを行うことが望ましいなどと定められ、国も令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査を実施して、2022年に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策マニュアル

(次ページに続く)

北海道商工連盟第50回・同協同組合第49回臨時総会を3月15日に書面開催します。

道商工連の会計監査2名と同協同組合の監事2名に欠員が生じ、役員選任のため開催いたします。議決書を期日までに返信してください。

凱風 (夏から秋に吹く南風)

自民党の派閥パーティー券疑惑は収まりそうもない。一昨年秋に「赤旗日曜版」で少し触れられ、それを神戸学院大学上脇教授が克明に調べ上げて刑事告発に持ち込み、政界を揺るがす大事件にまで発展した。国会の予算委員会から政治倫理審査会に持ち込まれ、岸田内閣の支持率低下だけでなく、自民党支持率低下にまで進んでいる。舞台は参議院に移ったが、野党側の追及の手は緩まない。それにしても岸田総理は、自ら政倫審にフルオプの下で出席し、渋る安倍派の元幹部たちを引きずり出すことに成功したが、裏金の中身は語らず、政治とカネの問題解明に向けたやる気のなさが露呈しただけだ。それにしても野党側は、攻めてはいるが国民の支持率の低さが気になる。それだけ信頼がないのだろうか、千載一遇のチャンスだけに結束し政権交代に向けて全力を挙げてほしいものだ。(峰)

(前ページから続く)
ル」を作成した。

北海道勤労者安全衛生センターの昨年度のアンケートは、主に「顧客や利用者など」からのカスハラを対象にしたものだった。アンケートでは被害経験者は59・1%に上った。

土下座や金品の要求のほか、自宅に呼びつけて暴言を浴びせる事例も明らかになったが、国や企業の対策が追いつかず、泣き寝入りしている実態も分かった。

職場でのハラスメントでは、セクハラやパワハラがよく知られているが、カスハラによっても被害者は強い精神的苦痛にさらされている。

今回の調査は、消費者や利用者などを除いた、「取引先」に重点を置いたアンケートで、優位な立場になりがちな取引先による不当な要求などの実態を調べ、効果的な対策の実施を目指している。

取引先カスハラの具体例

相手が優位な立場から発生する、カスハラの代表的な事例



には以下のようなものがあるが、ビジネス上の関係だけに悩ましく、取引企業同士の協力がなくしては解決できない課題であるため、社会的に合意された有効な対処法は、まだ確立されていないといえる。

①短すぎる納期などの無理難題。取引先から契約の解除を盾に無理な要求を迫られるケースがある。発注元企業からの取引中止を恐れて、抗議など適切に対処できない事情がある。

②営業担当社員に対する暴言。取引先から威圧的なメールが送られてくることもある。

「お前は仕事のできないやつだ」「お前のせいで契約解除になつてもいいのか」など、取引先の担当者を見下すような態度をとる事例もある。

③接待の場でのセクハラ。会食の場などで体を触ったり、性的な発言をしたりするハラスメントが発生している。接待の場なので被害を受けた社員も「仕事だから」と我慢してしまふことが少なくないという。

トラブルへの対処マニュアル
では、取引先とのカスハラにどう対処したらよいのだろうか。職場でのパワハラやセクハラなら、事業者が社内相談窓口を設け、被害者のケアと調査、指導・研修、懲戒処分などの対応が可能だが、取引先には手が届かない。

民事上の不法行為や刑事責任が明らか場合は分かりやすいが、グレーゾーンで被害者の受けるダメージが大きい場合何ができるのか、また、再発防止にどう取り組めばいいのか、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対

いざという時 機能しますか!!
ビルの安心・安全

- ・警報が鳴りますか
- ・スプリンクラーが作動しますか
- ・消火器はどこにありますか

消防設備の機能定期点検(法令)おまかせ下さい



有限会社 セーフシステムメンテナンス
〒062-0053 札幌市豊平区月寒東2条17丁目1-45
TEL 011-855-6006 fax 011-855-6086

消防設備法定点検、各種法定点検の
ご相談、受け隔っております。

策企業マニユアル」では、取引企業との協力が欠かせないとしつつ、次のような対処を求めている。

自社従業員が取引先にハラスメントを行った場合

- ①事実の確認など必要な協力を求められたら、これに応じるよう努めなければならない。
- ②事実確認などへの協力を求められたことを理由に取引先との契約を解除するなどの不

利益な取り扱いをすることは望ましくない。

- ③自社従業員によるハラスメント行為が認められた場合、懲戒処分等の判断を行う必要がある。主体的に調査に關与することが重要。調査を実施する場合、取引先と相談の上、中立的な立場となり得る外部機関（弁護士等）の調査を依頼する方法も考えられる。
- ④立場の弱い取引先などに無

理な要求をしない、させないといったこと、取引先従業員に對しても自社従業員と同様に行動に必要な注意を払い、自社以外の従業員に對してもハラスメントを起こさないといったメッセージを社内に周知し、教育する。

- ⑤自社従業員が被害を受けた場合も同様に再発防止のため、取引先に協力を求め、必要な措置を行う。

2024春闘どうなる II 中央値は3%ほど 大手7%に中小企業はため息

連合北海道は3月5日、共済ホール（札幌市中央区）で2024春闘全道総決起集会を開き、昨年を上回る賃上げを求めた。集会には組合員650人が参加した。

道内全企業の99・8%は中小企業が占めることから、須間等会長は「中小企業をはじめ、全ての働く仲間の処遇改善を目指す」と訴えた。連合北

海道傘下の組合で平均3・31%増となった昨年を上回る賃金の底上げと、格差是正を求める決議を採択した。

連合北海道は、「適正な労務費の価格転嫁」と物価上昇に負けない賃上げで経済を好転させることを今春闘の目標にしている。

道内では2月21日、U A センセンに加盟するイオン北海

道労働組合が、月例賃金総額1万7842円（6・54%）、時間給労働者時給77・1円増（7・02%）の要求額に満額回答を得て妥結した。

全国では、サントリーが2月28日に平均約7%の賃上げで満額回答。ホンダやマツダも満額回答が出ている。住

- ### 取引先と良好な関係を築く
- 先進事例では、以下のよう
な取り組みが紹介されている。
- ①取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
 - ②会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいっていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うよううにしている。
 - ③企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
 - ④被害者だけでなく、加害者にならないようコンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

しく叱責したり、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせたりすることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請け法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性がある。

企業のメリットと課題

カスハラに取り組む企業のメリットは、顧客対応だと、迷惑行為への対処が迅速にできるようになり、職場の雰囲気
が良くなり働きやすくなった。取り組みを進めることで従業員を守る大事さが会社組織として再認識でき、離職者を減らすことにつながった一などの声がある。

しかし、カスハラ定義や判断基準が明確に設けられておらず、社会通念にも幅があり、世代によっても違いがあるので、曖昧さがつきまとうもどかしさが残っている。企業間の協力関係の構築など、社会的に定着するには年月のかかる課題のように思える。（青）

（次ページに続く）

(前ページから続く)

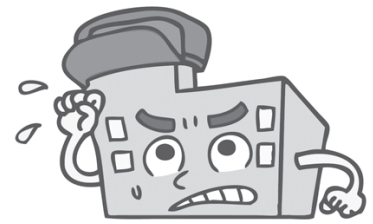
友生命、第一生命、日本生命も7%以上とされており、大手を中心に好調な出足だ。

ただ、東京商工リサーチが公表した「賃上げに関するアンケート(2024)」によると、賃上げ予定企業数は85.6%で2016年以降最高を更新したが、連合が2024年春闘の方針に掲げる「5%以上」の賃上げについては実施企業のうち達成見込みは25.9%で、全体の4分の1にとどまるという。賃上げ率の中央値は3%で、政府が要請している前年(平均3.58%)を上回る賃上げは困難とみられている。

実質賃金がプラスに転じるという楽観論の足を引っ張るのは、大手と中小企業の経営の体力格差だ。原料高や円安に伴う物価高へ大企業は商品への価格転嫁をきっちりおこない、輸出企業は空前の利益を上げている。

しかし、大企業の下請け孫請けの中小企業は、生産コスト

中小企業



トを抑え込まれ、物価上昇分の価格転嫁も実施できない事業者が少なくないため、賃上げの原資が足りないという。

2023年の物価上昇率は3.1%だが、食料品に限れば8.2%だ。賃上げが物価高に追いつかない世帯が大多数になりそうで、賃上げの格差は中小企業の人手不足に拍車をかけることになる。

岸田政権は賃上げを促すため、7%以上の賃上げをした大企業には法人税から賃金増額の35%を税額控除する(中小企業は45%)としているが、事実上、景気のいい大企業優遇策にすぎないという、中小企業者の恨み節が聞こえてくる。(青)

秀作川柳紹介

種という命となつて冬を越す
月面にピンポ逆立ち世界初
日本中明日は我が身の震度7
近寄つただけで騒ぐな清浄機
値上げして最高益と自慢され
胴上げはあんまりしない大相撲
さてここがカレーとシチュー別れ道
弱そうな食べ物ランク一位「ふ」
五人いてみんな手酌の屋台酒
買う人がいるのか蚤の解剖図
職業欄「火事手伝い」と書いてた娘
悔しかる芸の肥やしにされたほう
ティッシュって最初と最後が出しにくい

(毎日新聞「仲畑流万能川柳」より)

がん保険は割安な集団料率を適用可能

がん保険に
できることを、
もっと。



詳細は「契約概要」等をご確認ください。

WINGSダック

■募集代理店(アフラックは代理店制度を採用しております)



株式会社 トーア

〒001-0034 札幌市北区北34条西4丁目1-11トーア札幌ビル
TEL:01120-25-2225 FAX:011-717-2235

■引受保険会社

「生きる」を創る。

Aflac

アフラック 札幌総合支社
〒060-0001札幌市中央区北1条西6-1-2アーバンネット札幌ビル5階
TEL:011-221-2641 FAX:011-233-4445