

エアロウムだより

うんがいきょうてん 雲外蒼天

社会保険労務士法人エアロウム

代表 鶴留 舞

〒820-0067 飯塚市川津 693-47-1F

TEL : 0 9 4 8 - 2 8 - 2 4 4 4

FAX : 0 9 4 8 - 2 8 - 2 4 4 8

2024年7月号

カスハラの深刻化に対する対応と実態調査結果 ～UAゼンセンのアンケート調査結果などから

◆カスハラ深刻化に対する業界・行政の対応

顧客による理不尽・悪質なクレームを指すカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）という言葉は、ここ数年でよく聞かれるようになりました。

最近ではカスハラを深刻な問題ととらえ、接客業を中心に、制度の見直しや法令の改正等の動きもみられます。例えば運送業では、SNS上での中傷のリスクのあったバスやタクシー運転手の氏名表示が、2023年5月に廃止されました。旅館業界では同年12月に施行された改正旅館業法で、不当な要求等を行う者に対し宿泊を拒否できるようになりました。さらに、東京都ではカスハラ防止条例を制定する方向を示しています。また、自民党はカスハラからの従業員保護策を企業に義務付ける法整備等の提言を行うなど、社会全体におけるカスハラ対応の勢いは増えています。

企業としても、カスハラ予防・対応や従業員の保護は重要な課題となっています。厚労省は2022年2月、カスハラ対応基準等を示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表しています。また、JR東日本などをはじめとして、企業がカスハラ対応指針を策定・公表する事例も続いています。2022年9月22日に心理的負荷による精神障害の労災認定基準が改正され、カスハラが新たな対象となったことも重要事項です。

◆UAゼンセンのアンケート結果から

そのようななか、UAゼンセンはサービス業に従事しているUAゼンセン所属組合員に対するカスハラ対策についてのアンケート結果を公表しました。これによると、カスハラ被害自体は前回調査時から減少している（「あなたは直近2年以内で迷惑行為被害にあったことがありますか」という質問に対し46.8%が「あった」と回答。2020年時調査の56.7%から減少）ものの、回答者の半数近くがパワハラ被害の経験があることから、依然として深刻な状況にあることがうかがえます。

迷惑行為をしていた顧客のうち、50歳代以上が75.7%と大きな割合を占めているということです。また、カスハラには「時間拘束型」、「暴力型」、「威嚇・脅迫型」、「SNS／インターネット上での誹謗中傷型」、「セクシュアルハラスメント型」といった型があり、業種・業態によっても特徴や傾向、対応が異なる（例えば、介護・福祉等を含む業種グループでは対応者は女性の割合が高く、被害回数が多くて被害期間も最も長い特徴をもち、他のグループに比べより毅然とした態度や危機退避が求められる、など）とのことです。

社会的な認知・対応が進んできたとはいえ、カスハラはさまざまな業種において深刻な被害をもたらし、生産性にも影響を与えています。UAゼンセンは上記の調査を踏まえ、総合的な施策の推進を目的とした協議会の設置や、事業者任せきりにするのではなく、社会的な合意形成に向けた周知活動・消費者教育の強化等が必要としています。

事業主として、社員の働きやすさ・安全の確保に努めることは重要です。とくに人手不足の社会において、そうした施策を進めることは離職防止にも役立ちます。

とくに顧客対応業務の多い企業においては、一歩進んだ対策を検討してみたいかがでしょうか。

【UAゼンセン「職場におけるカスタマーハラスメントの実態把握へ」第3弾調査実施】

<https://uazensen.jp/2024/06/05/100876/>

「職場のハラスメントに関する実態調査」報告書が公表されました

厚生労働省が、「職場のハラスメントに関する実態調査」の報告書を公表しました。前回調査から3年が経過し、ハラスメントに係る状況にも変化があると考えられることから、ハラスメントの発生状況や企業の対策の進捗、労働者の意識等を把握し、今後の諸施策に反映させることを目的に実施したものです。

◆企業におけるハラスメントの発生状況

「過去3年間にハラスメントの相談があった」と回答した企業についてハラスメントの種類別割合を見ると、高い順にパワハラ（64.2%）、セクハラ（39.5%）、顧客等からの著しい迷惑行為（27.9%）となりました。また、各ハラスメントの相談件数の推移については、「件数は変わらない」の割合が最も高く、セクハラのみ「減少している」が最も高くなりました。なお、「顧客等からの著しい迷惑行為」については、「件数が増加している」の割合のほうが「件数は減少している」より高くなっています。

◆労働者におけるハラスメント被害を受けた経験

過去3年間に勤務先でパワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた割合は、それぞれ19.3%、6.3%、10.8%でした。また、パワハラ、セクハラを受けた後の行動としては、「何もしなかった」が最も多く、顧客等からの著しい迷惑行為については「社内の上司に相談した」が最も多くなりました。

その他、調査結果の詳細は以下のホームページをご覧ください。

【厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」（令和5年度厚生労働省委託事業）】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001256082.pdf>



受動喫煙防止対策助成金 令和6年度の申請が始まりました

◆受動喫煙防止対策助成金とは

中小企業事業主による受動喫煙防止のための施設設備の整備に対し助成することにより、事業場における受動喫煙防止対策を推進することを目的とするものです（令和6年度の申請は令和7年1月31日まで）。喫煙専用室の設置・改修、指定たばこ専用喫煙室の設置・改修の措置にかかる工費、設備費、備品費、機械装置費などが助成対象となります。

◆助成率、助成額は

喫煙室の設置などに係る経費のうち、100万円を上限に、3分の2（主たる業種の産業分類が飲食店以外は2分の1）が助成されます（工事実施後に支給）。助成を受けるには、工事の着工前に「受動喫煙防止対策助成金交付申請書」を所轄都道府県労働局長に提出し、あらかじめ交付決定を受ける必要があります。

◆対象となる事業主は

以下の①～④すべてに該当する事業主です。

①健康増進法で定める既存特定飲食提供施設（※）を営んでいる、②労働者災害補償保険の適用を受ける、③中小事業主である、④事業場内において措置を講じた区域以外を禁煙とする。

※健康増進法に規定する第二種施設のうち、飲食店、喫茶店その他設備を設けて客に飲食をさせる営業が行われる施設で、ア. 現に存する飲食店、イ. 資本金5,000万円以下、ウ. 客席面積100㎡以下の要件を満たすものテナントに出店している事業者や貸ビルに入居している事業者も、施設管理者の承諾が得られれば、申請できます。

◆健康増進法で定める事業主の義務とは

2020年4月から、健康増進法の一部を改正する法律が全面施行され、原則屋内禁煙となっています（望まない受動喫煙を防止するための取組みはマナーからルールへ）。それにより、喫煙できるのは基準を満たした喫煙室のみで、飲食店は原則屋内禁煙（基準を満たした専用室のみ喫煙可）、病院・学校は敷地内禁煙（屋外に喫煙場所設置可）、それ以外のすべての施設は原則屋内禁煙（基準を満たした専用室のみ喫煙可）となっています。

【厚生労働省「受動喫煙防止対策助成金 職場の受動喫煙防止対策に関する各種支援事業（財政的支援）」】

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000049868.html>

高齢労働者の労働災害防止等のための補助金が拡充されています

◆令和6年度エイジフレンドリー補助金の申請受付中

本補助金は、高齢労働者の労働災害防止対策、労働者の転倒や腰痛の防止策導入等、労働者の健康保持増進策を講じる中小企業事業者が活用でき、「高齢労働者の労働災害防止対策コース」「転倒防止や腰痛予防のためのスポーツ・運動指導コース」「コラボヘルスコース」の3コースがあります。

◆今年度からの拡充内容

「転倒防止や腰痛予防のためのスポーツ・運動指導コース」の補助率が4分の3に引き上げられ、補助対象が「すべての中小事業者」へと拡充されています。

本コースは、高齢労働者に多い転倒や腰痛の防止・予防のため、専門家等による運動プログラムに基づいた身体機能のチェックおよび専門家等による運動指導等に要する経費を補助するもので、上限額は100万円（消費税を除く）です。

◆複数コースの申請もOK

本補助金は、高齢労働者の労働災害防止対策（転倒・墜落災害、腰痛、熱中症、交通災害）に要する経費（階段への手すり設置工事の施工や体温を下げるための機能のある服の導入等）を補助する「高齢労働者の労働災害防止対策コース」や、労働者の健康保持増進のための取組み（禁煙指導、メンタルヘルス対策等の健康教育など）に要する経費を補助する「コラボヘルスコース」との複数コースでの申請も可能です。複数コース申請する場合、併せての上限額は100万円となります。

申請受付期間は、令和6年10月31日（木）までです。補助対象となる取組みを検討している場合には、補助金の活用も併せて検討してはいかがでしょうか。

【厚生労働省「エイジフレンドリー補助金について」】

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09940.html

中小企業の賃上げ率 3.62%～日商調査より

日本商工会議所から、2024年4月時点の中小企業の賃上げ状況に関する調査が発表されました。ポイントは次のとおりです。

◆2024年度の賃上げ

- 2024年度に「賃上げを実施予定」とする企業は74.3%と7割を超え、1月調査から13.0ポイント増。うち「防衛的な賃上げ」は59.1%と依然6割近く。
- 従業員数20人以下の企業では、「賃上げを実施予定」は63.3%。うち「防衛的な賃上げ」は64.1%。規模の小さな事業所では賃上げの動きがやや鈍く、厳しい状況。
- 「賃上げを実施予定」とする企業は、卸売業、製造業で8割超え。最も低い医療・介護・看護業で5割強（52.5%）と全業種で半数以上が賃上げ。
- 情報通信業、宿泊・飲食業、金融・保険・不動産業で「前向きな賃上げ」が5割超に達する一方、運輸業では「防衛的な賃上げ」が7割超（72.2%）と業種により差。

◆正社員の賃上げ

- 正社員の賃上げは、【全体】賃上げ額（月給）9,662円、賃上げ率3.62%（加重平均）。【20人以下】賃上げ額（月給）8,801円、賃上げ率3.34%（加重平均）。
- 業種別では、その他サービス業、小売業で4%台と高く、運輸業、医療・介護・看護業は2%台にとどまる。

◆パート・アルバイト等の賃上げ

- パート・アルバイト等の賃上げは、【全体】賃上げ額（時給）37.6円、賃上げ率3.43%（加重平均）。【20人以下】賃上げ額（時給）43.3円、賃上げ率3.88%（加重平均）。
- 業種別では、医療・介護・看護業、運輸業で4%台後半と高い賃上げ率。

正社員の賃上げ率3.62%は高い数字であり、日本商工会議所は中小企業に賃上げの動きが広がっていると分析していますが、報道では大企業との差はなお大きいとの声もあります。

【日本商工会議所「中小企業の賃金改定に関する調査」の集計結果について】

<https://www.jcci.or.jp/news/research/2024/0605110001.html>



7月の税務と労務の手続[提出先・納付先]

10日

- 健保・厚年の報酬月額算定基礎届の提出期限 [年金事務所または健保組合] <7月1日現在>
- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 特例による源泉徴収税額の納付<1月~6月分> [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出 [公共職業安定所] <前月以降に採用した労働者がいる場合>
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分の確定保険料の申告書の提出期限<年度更新> [労働基準監督署]
- 労働保険料の納付<延納第1期分> [郵便局または銀行]

16日

- 所得税予定納税額の減額承認申請<6月30日の現況>の提出 [税務署]
- 障害者・高齢者雇用状況報告書の提出 [公共職業安定所]

31日

- 所得税予定納税額の納付<第1期分> [郵便局または銀行]
- 労働者死傷病報告の提出 [労働基準監督署] <休業4日未満、4月~6月分>
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況の届出 (雇用保険の被保険者でない場合) <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]
- 固定資産税・都市計画税の納付<第2期> [郵便局または銀行] ※都・市町村によっては異なる月の場合がある。



初めてのLINEギフト (笑)

LINEギフトって2015年から開始されたサービスなのだぞりで。。。知らなかった。使ったことなかった。。。何となく「ギフト」 というボタンは見たことある気がしましたが、9年もたっていたなんて！ 今さら初めてなんて!! (笑)

今年の母の日に娘からLINEが届き、ハーゲンダッツが贈られてきました。おぉ何だコレと思いつつ早速コンビニに引き換えに行き、アソートボックスを入手しました。

それ以来、私も誰かに贈ってみたくて、一人暮らしをしている娘の誕生日にアパートから一番近いコンビニのギフト券を贈りました。誕生日が仕事だったため直接のお祝いはできませんでしたが喜んでくれました。

便利な世の中になったものです。。。何より嬉しいのは、離れていても私のことを気にかけてくれているという気持ちです。それが伝わるからこんな電子的な贈り物でも嬉しいのだなと感じました。

これからAIが発達すると、もっと優れたギフトサービスが登場してくるのでしょうか。今から楽しみです



お疲れ様です



母の日のプレゼント(「・ω・」)「お



ハーゲンダッツ アソートボックス
ラバーズ70ml×6
ローソン

LINEギフトを受け取る

こんなに大きくなって



誕生日おめでとう🎂好きなケーキ買っておいで



1,000円ギフト券
ファミリーマート

LINEギフトを受け取る