





## ■企業の7割がカスハラ対策未対応

東京商工リサーチは、「企業のカスタマーハラスメント」に関する調査結果を公表しました。この調査は8月上旬にインターネットによるアンケートで実施、5,748社から回答を得て集計したものです。

### ◆約2割の企業がカスハラを経験

「貴社では直近1年間でカスタマーハラスメントを受けたことはありますか」という質問に対し、「ある」と回答した企業は19.1% (1,103社) でした。規模別では、資本金1億円以上の大企業の26.1% (567社中、148社) がカスハラを受けており、中小企業は18.4% (5,181社中、955社) でした。取引先や顧客が多い大企業のほうがクレームを受ける機会が多いことがわかります。職種別では、宿泊業が72.0% (25社中、18社) で最も多く、次いで、飲食業、タクシーやバスなどの道路旅客運送業、サービス業、小売業が上位を占めています。

### ◆休職や退職が発生した企業も

「カスハラの内容はどのようなものでしたか」という質問に対し、「口調が攻撃的・威圧的だった」が73.1% (1,047社中、766社) で最も多く、次いで「長時間(期間)にわたり対応を余儀なくされた」、「大きな声を上げられた」、「一方的に話し続けられた」、「過度に謝罪を要求された」が続いています。また、カスハラを受けたことがある企業のうち、13.5% (1,040社中、141社) がカスハラによって「休職や退職が発生した」と回答しています。

### ◆カスハラ対策の義務化検討

「カスタマーハラスメントについて、どのような対策を講じていますか」という質問に対し、71.5% (5,651社中、4,041社) が「特に対策は講じていない」と回答しています。一方、対策を講じている企業は、「従業員向けの研修」、「従業員向けの相談窓口の設置」、「カスタマーハラスメントの対応方針(に類するものを含む)の策定」などの対策に取り組んでいます。政府は、企業へのカスハラ対策の義務化について、労働施策総合推進法の改正を検討しており、来年の通常国会に改正案を提出する予定です。企業は、従業員が安心して働ける職場環境をつくるためにカスハラ対策に取り組むことが必要となります。

【東京商工リサーチ「企業のカスタマーハラスメント」に関するアンケート調査】

[https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870\\_1527.html](https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870_1527.html)

## TOPICS

### ■労働者不足の対処方法～厚生労働省の調査より

厚生労働省の「労働経済動向調査(令和6年8月)の概況」(※)が公表されており、調査項目の1つとして、「労働者不足の対処方法に関する事項」が盛り込まれています。人手不足に悩む事業者(同調査では労働者が不足している事業所の割合は80%に上る)にとっても参考になるものと思われます。

(※) 令和6年8月1日現在の状況について、令和6年8月1日～8月7日に調査。

### ◆労働者不足の対処方法

過去1年間(令和5年8月～令和6年7月)に行った労働者不足への対処方法について、割合の大きかったものから順から見てみます。また、今後1年間(令和6年8月～令和7年7月)についての結果も見ましょう(いずれも複数回答)。

【1位】「正社員等採用・正社員以外から正社員への登用の増加」(過去1年間59%、今後1年間60%)。

【2位】「在職者の労働条件の改善(賃金)」(過去1年間55%、今後1年間48%)。

【3位】「臨時、パートタイムの増加」(過去1年間40%、今後1年間41%)

【4位】「派遣労働者の活用」(過去1年間38%、今後1年間35%)

【5位】「求人条件の緩和」(過去1年間36%、今後1年間34%)

求人条件の緩和内容としては、賃金、労働時間、休暇、学歴、必要資格・経験等の緩和が挙げられています。

【6位】「離転職の防止策の強化、又は再雇用制度、定年延長、継続雇用」(過去1年間34%、今後1年間36%)

離転職の防止策としては、労務管理(労働条件以外の福利厚生、労使関係など)の改善や教育訓練の実施などが挙げられています。再雇用制度には定年退職者だけでなく、子育てのためにいったん退職した女性などを再雇用する仕組みも含まれています。

【7位】「在職者の労働条件の改善(賃金以外)」(過去1年間31%、今後1年間31%)

在職者の労働条件の改善内容としては、休暇の取得促進、所定労働時間の削減、育児支援や復帰支援制度の充実などが挙げられています。

【8位】「配置転換・出向者の受入れ」(過去1年間25%、今後1年間24%)

【9位】「省力化投資による生産性の向上・外注化・下請化等」(過去1年間16%、今後1年間19%)

【厚生労働省「労働経済動向調査(令和6年8月)の概況」】

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keizai/2408/>

編集後記：秋を満喫する前に立冬が来てしまった感がある11月上旬、早くも白鳥を見たという話も聞きますが、皆様のお住まいのあたりでは白鳥をはじめ、冬の渡り鳥は飛来するでしょうか。迷わず、時期も間違えずに毎年やってくる冬の使者、その姿を見る度に、自然への畏敬の念を抱かずにはられません。温暖化の影響が彼らに及ばないことを祈りつつ。

## Harmony通信 2024.11

#発行：2024年11月10日

#編集・構成：合同会社Melody



合同会社Harmony

Harmony社会保険労務士法人

Harmony司法書士行政書士事務所

住所：〒980-0011 仙台市青葉区上杉2-3-38

