



■カスハラ被害の体験者＋遭遇者は6割近くに ～東京都産業労働局調査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- ・カスハラが増加していると思う：79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
 - 対面（接客時など）：51.2%
 - 電話・メール：33.2%
- ・カスハラ行為
 - 威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、物を叩くなど）：63.8%、継続的・執拗な言動や行為（何度も電話、要求を繰り返す）：28.9%
- ・カスハラ被害の対応方法
 - 管理職・上司が対応：40.3%、自分1人で対応：32.0%、同僚が対応：31.7%
- ・勤務先のカスハラ対策の実施
 - 行っている：23.0%
 - 行っているが不十分：27.6%
 - 行っていない：49.3%
- ・行っている場合の内容
 - 基本方針の策定・周知：60.5%
 - 対応マニュアルの整備：46.4%
- ・対策をしているができていない理由
 - 対応のノウハウがない：46.7%
 - 対応できる人材が不足している：37.2%
- ・カスハラ対策として効果があると思うもの
 - 対応マニュアルの整備：56.4%
 - 基本方針の策定・周知：51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」（61.5%）で、見聞きしたことがある割合が多かったのは「学術研究、専門・技術サービス業」（53.2%）、両方ないのは「運輸業・郵便業」（52.5%）でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。

【東京都産業労働局「カスタマーハラスメントに関する都民調査」】
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>

編集後記：まもなく梅雨入りとなるこの時期、庭や遊歩道の草木もよく育っていますが、綺麗に保つために必ずやらなければいけない作業・雑草取り。単純作業ですが、何も考えずひたすら黙々と草を取りつづけることで頭の中がクリアになる感覚を得ました。これも所謂デジタルデトックスとなるでしょうか。

TOPICS

■違法の可能性も…自爆営業に要注意！

◆自爆営業とは？

自爆営業とは、従業員が会社の売上目標やノルマを達成するために、自腹で自社の商品を購入する行為を指します。例えば、郵便局員が年賀はがきを自腹で購入するケースや、コンビニの従業員が売れ残った商品を買取るケースが典型的です。従業員の経済的損失や精神的苦痛につながるものとして、近年問題視されています。

企業が従業員に対して売上目標やノルマを設定すること自体は違法ではありません。しかし、その達成方法や強要の度合いによっては、民法や労働関係法令上の様々な問題が生じ得ます。

◆問題となる事例

厚生労働省もこうした自爆営業等を念頭に、注意を呼びかけるリーフレット「労働者に対する商品の買取り強要等の労働関係法令上の問題点」を公表しています。ここでは、問題となる事例として以下が挙げられています。

- ◎使用者としての立場を利用して、労働者に不要な商品を購入させた
- ◎労働者に対して自社商品の購入を求めたが、労働者がこれを断ったため、懲戒処分や解雇を行った
- ほかに、注意が必要なケースとして以下が挙げられています。
- ◎従業員ごとに売上高のノルマを設定しており、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益取扱いを受けることを明示していたところ、ノルマ達成のため、労働者自身の判断で商品を購入した
- ◎現実的に達成困難なノルマを設定し、ノルマ未達成の場合には人事上の不利益処分を行うこととしている

自爆営業は従業員に大きな負担を強いる行為です。行き過ぎたペナルティや買取り強要が生じないように、周知・管理の徹底に努めましょう。

【厚生労働省「労働者に対する商品の買取り強要等の労働関係法令上の問題点」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001462034.pdf>

Harmony通信

2025.06

#発行：2025年6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 クラッセ上杉ビル4F

TEL:022-796-9231 FAX:022-796-9232

