



カスハラ対策、企業に防止措置義務

◆今年10月にも義務化か

昨年4月に東京都でカスタマー・ハラスメント防止条例が施行されたことはご存じですか。これはカスハラ被害の増加に対応する大きな転換点です。さらに、労働施策総合推進法の改正により、早ければ今年10月にも企業のカスハラ防止措置義務化が施行される見込みです。

つまり、全国すべての企業で、カスハラ防止に具体的にに取り組むことが法的義務になるのです。

「まだ対応は先でいい」と考えていらっしゃる企業も多いかもしれません。しかし実務的には、そのような余裕はありません。カスハラが社員のメンタルヘルスや退職につながることは、すでに多くの事例がありますし、規程整備のほか、対応の実際の流れを確認する、社内研修を実施するなど、行うべきことは多くあり、準備には相応の時間が必要です。

◆従業員とのコミュニケーションが重要

カスハラ対策で重要なのは、被害を受けた従業員とのコミュニケーションです。

事後対応において、被害者へのメンタルヘルスサポートや配置転換といった個別の対応だけでなく、組織全体で「カスハラを許さない」とのメッセージを、一貫性をもってはじめから伝えておく必要があります。

「会社が自分たちの側に立っている」というメッセージを正しく伝えるには、事前の研修から事後サポートまで、一連のプロセスを組織的に整備する必要があります。

対策が後付けでは、従業員の信頼は得られません。今から体制を整備することで、万が一問題が発生した際にも、誠実な対応ができる組織としての地盤が整います。

カスハラ防止規程の策定から従業員教育、事後対応の仕組みまで、トータルな体制構築を目指しましょう。当事務所でも今後、カスハラ防止対策について、サポートできるよう準備していきます。

☆☆☆フォルテ労務より☆☆☆

今年もまた1年がスタートしました。早いもので今に1ヶ月が過ぎようとしています。今年の正月は天候に恵まれ、初日の出や場所によっては富士山が見えたのではないかと思います。気持ちの良い年明けで、1年間心穏やかに世の中も穏やかに進んでいってくればありがたいと切望します。そうは言っても、世界各地で争いごとや戦争も起こり、物価高もなかなか解消されず、犯罪も後を絶たず、なかなか難しい世の中です。

事務所としても、しっかりした経営を行い、もちろん皆様のお役に立てるよう努力してまいります。今年もよろしくお願い申し上げます。

写真: 1. 静波海岸の初日の出 1月1日

2. 3. 島田市大代のジャンボ干支 (令和8年: 午 (うま))

